



Guilherme Soares Rosa

Licenciado em Ciências de Engenharia e Gestão Industrial

Responsabilidade Social das empresas: um estudo cross country

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em
Engenharia e Gestão Industrial

Orientadora: Professora Doutora Helena Maria Lourenço Carvalho Remígio,
Professora Auxiliar, Faculdade de Ciências e Tecnologia da
Universidade Nova de Lisboa

Júri:

Presidente: Professora Doutora Alexandra Maria Baptista
Ramos Tenera, Professora Auxiliar, Faculdade de
Ciências e tecnologia da Universidade Nova de
Lisboa

Vogais: Professor Doutor Radu Godina, Professor Auxiliar
Convidado, Faculdade de Ciências e Tecnologia da
Universidade Nova de Lisboa

Professora Doutora Helena Maria Lourenço
Carvalho Remígio, Professora Auxiliar, Faculdade
de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de
Lisboa



FACULDADE DE
CIÊNCIAS E TECNOLOGIA
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA

Março, 2019



Guilherme Soares Rosa

Licenciado em Ciências de Engenharia e Gestão Industrial

Responsabilidade Social das empresas: um estudo cross country

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em
Engenharia e Gestão Industrial

Orientadora: Professora Doutora Helena Maria Lourenço Carvalho Remígio,
Professora Auxiliar, Faculdade de Ciências e Tecnologia da
Universidade Nova de Lisboa

Júri:

Presidente: Professora Doutora Alexandra Maria Baptista
Ramos Tenera, Professora Auxiliar, Faculdade de
Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de
Lisboa

Vogais: Professor Doutor Radu Godina, Professor Auxiliar
Convidado, Faculdade de Ciências e Tecnologia da
Universidade Nova de Lisboa

Professora Doutora Helena Maria Lourenço
Carvalho Remígio, Professora Auxiliar, Faculdade
de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de
Lisboa



FACULDADE DE
CIÊNCIAS E TECNOLOGIA
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA

Março, 2019

Responsabilidade Social das empresas: um estudo cross country

Copyright: Guilherme Soares Rosa, FCT/UNL, UNL.

A Faculdade de Ciências e Tecnologia e a Universidade Nova de Lisboa tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

AGRADECIMENTOS

Um especial agradecimento à minha orientadora, a Professora Doutora Helena Remígio, por todo o apoio, disponibilidade ao longo deste percurso e por toda a atenção e motivação para ultrapassar as etapas mais difíceis e morosas deste trabalho. Os seus conselhos foram fundamentais para a conclusão deste trabalho.

Queria também agradecer à minha família, em especial aos meus pais, à minha irmã e à minha avó pelo apoio que me deram durante todo este percurso.

Aos meus amigos e a todas as pessoas que de alguma forma contribuíram para a minha formação académica.

RESUMO

A presente dissertação incide sobre um estudo comparativo *cross country* entre empresas portuguesas e dinamarquesas. Inicialmente foi realizada uma revisão bibliográfica de forma a introduzir a temática em estudo. Em seguida, foram analisados os relatórios de sustentabilidade de 4 empresas portuguesas e 4 empresas dinamarquesas, cuja elaboração está de acordo com as diretrizes estipuladas na *Global Reporting Initiative*. Para isso, utilizou-se como técnica de metodologia de investigação a análise de conteúdo dos relatórios *Global Reporting Initiative* das empresas selecionadas. Posteriormente, criou-se um índice de responsabilidade social que visa pontuar as empresas nas categorias de ética e integridade, responsabilidade do produto, sociedade, direitos humanos, práticas laborais e trabalho decente. Para isso, utilizou-se a ferramenta *WikiRate* como fonte de comparação dos dados recolhidos.

Concluiu-se então que as empresas portuguesas e dinamarquesas apresentam pontuações, ao nível da Responsabilidade Social da Empresas, muito semelhantes. Para além disso, as empresas nem sempre disponibilizam os seus relatórios de sustentabilidade ou toda a informação que possuem, pelo que é difícil a comparação do seu desempenho ao nível da Responsabilidade Social das Empresas.

PALAVRAS CHAVE: Responsabilidade Social, Empresas, Relatórios de Sustentabilidade, *Global Reporting Initiative*

ABSTRACT

This dissertation is focused on a cross country comparative study between Portuguese and Danish companies. Initially, it was made a literature review in order to introduce the subject in study. Afterwards, it was analysed the sustainability reports of 4 Portuguese companies and 4 Danish companies, which are in accordance with the guidelines of the Global Reporting Initiative. For this purpose, it was used as a technique of research methodology the analysis of the content, of the Global Reporting Initiative reports, of selected companies. Subsequently, it was created an index of social responsibility which aims to rank companies in different categories, namely, ethics and integrity, product liability, society, human rights, labour practices and decent work. The WikiRate tool was used as a source of comparison between the collected data.

According to the study the Portuguese and Danish companies present very similar scores, at the level of Corporate Social Responsibility. Additionally, it was perceived that, sometimes, the companies do not provide their sustainability reports or all the information that they have, which hampers the comparison of their performance at Corporate Social Responsibility level.

KEYWORDS: Social Responsibility, Companies, Sustainability Reports, Global Reporting Initiative

ÍNDICE

1	Introdução	1
1.1	Enquadramento do tema	1
1.2	Relevância do tema	2
1.3	Lacunas que a RSE vem colmatar	2
1.4	Objetivos	3
1.5	Abordagem metodológica	3
1.6	Estrutura da dissertação	3
2	Revisão do estado da arte	5
2.1	Definição de RSE <i>versus</i> responsabilidade corporativa	5
2.2	Modelos de responsabilidade social das empresas	7
2.3	Práticas de responsabilidade social nas empresas	8
2.31	RSE em Portugal	8
2.32	RSE na Dinamarca	11
2.33	RSE na Europa	12
2.4	Relatórios de RSE	14
2.5	Índices de Responsabilidade Social nas empresas, indicadores e normas internacionais	15
2.51	Índices de responsabilidade social nas empresas	15
2.52	Normas Internacionais de RSE	16
2.53	GRI – <i>Global Reporting Initiative</i>	18
2.54	Diretrizes GRI como fonte de indicadores	19
2.6	<i>WikiRate</i>	23
3	Desenvolvimento do Índice	25
3.1	1ª fase – definição da amostra	25
3.2	2ª fase – recolha de dados	30
3.3	3ª fase – análise de dados	35
3.3.1	Indicadores quantitativos	35
3.3.1.1	Determinação dos PRP	35
3.3.2	Indicadores qualitativos	37
3.3.2.1	Método de pontuação aplicado ao indicador G4-56	37
3.3.2.2	Método aplicado aos indicadores SO3, SO4 e HR2	38
3.4	Resultados	38
3.41	Resultados para os indicadores quantitativos	38
3.42	Resultados para os indicadores qualitativos	39
4	Discussão dos resultados	41
5	Conclusões	45
5.1	Limitações	47
	Referências	49
	Anexo A	57
	Anexo B	59
	Anexo C	65

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2.1	Modelos de RSE.....	7
Tabela 2.2	Prémios de RSE atribuídos em Portugal.....	10
Tabela 2.3	Diretrizes GRI.....	10
Tabela 2.4	Indicadores GRI.....	20
Tabela 2.5	Evolução da estrutura GRI.....	23
Tabela 2.6	Vantagens da <i>WikiRate</i> na obtenção de dados.....	24
Tabela 3.1	Número de relatórios disponíveis por sector de atividade em Portugal e Dinamarca.....	26
Tabela 3.2	Subsector e empresas escolhidas.....	27
Tabela 3.3	Empresas escolhidas com relatórios de sustentabilidade.....	27
Tabela 3.4	Indicadores disponibilizados nos relatórios de sustentabilidade das empresas analisadas.....	31
Tabela 3.5	Informação de cada indicador, dos respetivos de relatórios de sustentabilidade de cada empresa.....	32
Tabela 3.6	Indicadores quantitativos do tipo “quanto maior melhor”.....	35
Tabela 3.7	Indicadores quantitativos do tipo “quanto menor melhor”.....	35
Tabela 3.8	Valores máximos e mínimos PRP.....	37
Tabela 3.9	Classificação do indicador G4-56.....	38
Tabela 3.10	Classificação dos indicadores SO3, SO4 e HR2.....	38
Tabela 3.11	Resultados da performance de RSE a nível percentual.....	39
Tabela 3.12	Pontuação dos indicadores.....	39
Tabela 3.13	Resultados dos indicadores G4-56, SO3, SO4 e HR2.....	40
Tabela 4.1	Comparação dos indicadores relativos ao subsector “sumos e leite”	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1	Informação obtida no <i>WikiRate</i> para o indicador LA9.....	36
Figura 4.1	Comparação dos indicadores para as empresas do subsector “café”.....	41
Figura 4.2	Comparação dos indicadores para o subsector “cerveja”.....	42
Figura 4.3	Comparação dos indicadores relativos ao subsector “produtos alimentares”.....	43

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APCER	Associação Portuguesa de Certificação
APEE	Associação Portuguesa de Ética Empresarial
APQ	Associação Portuguesa da Qualidade
BCSD	Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
BOVESPA	Bolsa de Valores de São Paulo
CBS	<i>Copenhagen Business School</i>
CRIS	Centro de Responsabilidade e Inovação Social
CSR	<i>Corporate Social Responsibility</i>
CSR	Manager Network <i>Corporate Sustainability and Reponsability Manager Network</i>
CSRTurkey	<i>Corporate Sustainability and Reponsability Turkey</i>
DIRSE	<i>Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social</i>
EASP	<i>European Association of Sustainability Professionals</i>
ESG	<i>Environmental, Social and Governance</i>
FTSE	<i>The Financial Times Stock Exchange</i>
GRACE	Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial
GRI	<i>Global Reporting Initiative</i>
GSÍ	Índice de Sustentabilidade Global
IAPME	Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas
IBM	<i>Internacional Business Machines</i>
ICRS	<i>Institute of Corporate Responsibility and Sustainability</i>
IFC	<i>International Finance Corporation</i>
JSE SRI	<i>Stock Exchange Socially Responsible Index</i>
MBA	<i>Master Business Administration</i>
PNUMA	Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente
RSE	Responsabilidade Social nas Empresas
RSOPT	Rede Nacional de Responsabilidade Social
SAI	<i>Social Accountability International</i>
SFI	<i>Danish National Institute os Social Research</i>
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
UNICEF	<i>United Nations Children's Fund</i>
VNU	<i>Verband für Nachhaltigkeits und Umweltmanagement</i>

1. Introdução

1.1. Enquadramento do tema

No âmbito da conclusão do Mestrado Integrado em Engenharia e Gestão Industrial, a presente dissertação insere-se na temática das práticas de Responsabilidade Social nas Empresas (RSE). Deste modo, iremos fazer um estudo comparativo do nível de desempenho de RSE entre Portugal e a Dinamarca.

Segundo Marques e Teixeira (2008), a RSE assume-se como um indicador do sucesso, já que ela integra preocupações de índole diversa, com intuito de promover e melhorar a gestão organizacional que as atuais empresas implementam. Igualmente, para Morais e Fernandes (2008), a gestão organizacional, no âmbito da RSE, concilia uma maior qualidade no desenvolvimento sustentável das empresas, através da criação de normas relativas ao desenvolvimento social, proteção ambiental e direitos fundamentais dos atores envolvidos, ou seja, funcionários, colaboradores, clientes e credores.

As empresas têm tido a preocupação de implementar e desenvolver iniciativas e atividades no âmbito da RSE. Referimos, como exemplos, a Semana da Responsabilidade Social, realizada pela Associação Portuguesa de Ética Empresarial, o Plano Nacional de Prevenção e Combate ao Tráfico de Seres Humanos (Resolução do Conselho de Ministros (RCM), 101/2013 – Medida 32), instaurado pelo Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas (IAPME), ou mesmo a Carta Portuguesa para a Diversidade da autoria do IAPME.

Segundo Brammer e Pavelin (2004), as empresas pretendem, para além de um desempenho financeiro positivo, mostrar uma boa imagem à sociedade, pelo que a RSE é vista como uma mais-valia, tendo em conta os “deveres de lealdade, no interesse da sociedade, atendendo aos interesses de longo prazo dos sócios e ponderando os interesses dos outros sujeitos relevantes para a sustentabilidade da sociedade, tais como os seus colaboradores, clientes e credores” (Código das Sociedades Comerciais – CSC, artº 64.º/1, b).

Shen, Wu, Chen e Fang (2016, p. 208) consideraram que “a RSE é particularmente importante no setor bancário”, na medida em que, “os gestores dos bancos prosseguem as práticas de RSE como uma estratégia de sobrevivência a longo prazo. Para além disso, os bancos adotam práticas de RSE para usufruírem de diversos benefícios, incluindo melhor reputação” (ibid., p. 223).

A importância das práticas de responsabilidade social tem sido expressa através da realização de relatórios anuais de sustentabilidade, tendo como referência o *Global Reporting Initiative* (GRI). O GRI é uma organização internacional independente, sediada em Amsterdão, na Holanda. Várias empresas, localizadas em mais de 100 países diferentes, utilizam nos seus relatórios as diretrizes da GRI, e.g. Nestlé, Auchan, Nokia e Siemens.

1.2. Relevância do tema

A RSE é uma exigência da sociedade, seja no âmbito da relação da empresa com os funcionários, fornecedores e clientes, seja no âmbito da sua relação com o meio ambiente (Morais & Fernandes, 2008). Deste modo, a RSE pode ser vista como um fator de diferenciação positiva, com consequências nos ganhos competitivos. Ou seja, a relevância da RSE incide sobre a capacidade das empresas satisfazerem os seus *stakeholders*, enquanto grupo ou indivíduo que pode afetar ou ser afetado pela empresa (Freeman & McVea, 2001), i. e. funcionários, clientes e partes interessadas, sendo, por isso, fulcral para o próprio desenvolvimento e sustentabilidade da empresa.

A crescente competitividade e inovação no mundo empresarial fazem com que a responsabilidade social seja um critério de seleção por parte de vários clientes e fornecedores. As práticas socialmente responsáveis das empresas trazem benefícios competitivos para a própria empresa visando, por um lado, a criação de lucros e riqueza e, por outro, o bem-estar social, pelo que “o desempenho social pode impulsionar o desempenho financeiro” (Spicer, 1978, cit. por Kemper & Martin, 2010, p. 234).

Ashley et. al. (2002) citam uma pesquisa realizada pela empresa norte-americana *International Business Machines* (IBM), empresa que atua na área da informática, tendo esta concluído que 75% dos profissionais entrevistados acreditam que a responsabilidade social atrai e retém talentos na própria empresa. Segundo este mesmo autor, Ashley et.al. (2002), também a pesquisa realizada pela *You & Company*, com cerca de 2000 alunos, de *Master Business Administration* (MBA), concluiu que 83% daqueles que procuram emprego escolhem empresas que adotam práticas de maior responsabilidade social, com 50% destes mesmos alunos a afirmarem que preferem trabalhar em empresas com forte sentido ético, mesmo que lhes seja oferecida menor remuneração. Deste modo, a ética empresarial deve sustentar o relacionamento das empresas com todos os seus *stakeholders*, sendo esta dirigida por princípios jurídicos, legais e de boa convivência, de acordo com os valores da organização e os valores da sociedade, na qual a organização está inserida (Cosenza & Chamovitz, 2007).

Em suma, muitas empresas estão a investir de forma ambiciosa em programas e iniciativas de responsabilidade social com o objetivo de passarem uma mensagem socialmente responsável para o exterior (Singh, Sethurman, & Lam, 2017).

1.3. Lacunas que a RSE vem colmatar

Segundo Whitehouse (2006), a RSE é de difícil classificação ou medição. Este autor, que conduziu um estudo de análise qualitativa, através de entrevistas realizadas a representantes de 16 empresas do sector retalhista do Reino Unido, concluiu que os *stakeholders* podem tomar decisões com base em informações percebidas de diferente modo. Neste sentido, propôs sete indicadores quantitativos, para uma perceção mais objetiva do

conceito da RSE, nomeadamente: i) ética; ii) práticas laborais; iii) recursos humanos; iv) ambiente; v) economia; vi) responsabilidade do produto; e vii) sociedade.

1.4. Objetivos

A necessidade de existirem indicadores que permitam comparar empresas na área da responsabilidade social é cada vez mais uma necessidade emergente do mundo atual. Autores como Cetindamar e Hosoy (2007) referem que a adoção, pelas empresas, de um comportamento socialmente responsável contribuiu para um desenvolvimento económico mais sustentável. Deste modo, através de uma iniciativa desenvolvida pela Direção Geral das Atividades Económicas, pretendemos comparar a RSE entre Portugal e a Dinamarca utilizando um índice que contemple cinco indicadores: i) responsabilidade do produto; ii) ética e integridade; iii) sociedade; iv) recursos humanos e v) práticas laborais de trabalho.

1.5. Abordagem metodológica

Para o desenvolvimento do índice iremos recorrer a dados secundários, disponíveis em relatórios de sustentabilidade de empresas portuguesas e dinamarquesas. Os relatórios serão analisados nos indicadores que permitam uma análise comum. Deste modo, optámos metodologicamente por focarmos o nosso estudo num único setor de atividade, tendo em conta um índice que expresse o resultado da RSE quantitativamente, baseado nos cinco indicadores que referimos no nosso objetivo: i) responsabilidade do produto; ii) ética e integridade; iii) sociedade; iv) recursos humanos e v) práticas laborais de trabalho. Deste modo, optamos por criar uma base de dados tendo em conta os cinco indicadores dentro do mesmo ramo/setor da empresa e recolhemos a informação relativa ao seu valor, considerando os indicadores de natureza qualitativa ou quantitativa. Posteriormente, será proposto um sistema de pontuação que visa atribuir a cada indicador com uma pontuação numa escala de 1 a 5.

1.6. Estrutura da dissertação

A presente dissertação está repartida em quatro partes. Na primeira parte, a parte introdutória, fazemos o enquadramento do tema, no Mestrado Integrado em Engenharia e Gestão Industrial, a relevância que este tema tem na atualidade, as lacunas que este apresenta, os objetivos da dissertação e, por último, uma pequena abordagem da metodologia a ser utilizada.

No segundo ponto, realizamos a revisão do estado da arte, com referência ao estado conceptual da responsabilidade social ao longo da história. Deste modo, apresentamos vários modelos de responsabilidade social, bem como a contextualização da responsabilidade social empresarial em Portugal e Dinamarca, com um breve enquadramento no contexto europeu. Por último, é feita uma recolha dos índices, indicadores e normas de RSE.

No terceiro ponto desta dissertação desenvolvemos o índice quantitativo e justificamos a plataforma utilizada, tendo como fonte os indicadores GRI, entidade internacional com padrões independentes que auxilia as empresas a entender os seus impactos em questões como ambiente, direitos humanos, responsabilidade, que o produto deve ter, e práticas de trabalho decente.

Na quarta parte, desenvolvemos a Metodologia de Investigação. Neste ponto são abordados quatro tópicos: i) análise de dados secundários; ii) critérios de seleção dos relatórios; iii) análise de dados e iv) apresentação e análise dos resultados.

No último capítulo referimos as conclusões do nosso estudo, bem como as suas limitações.

2. Revisão do Estado da Arte

Este capítulo aborda a revisão do estado da arte relativamente à RSE. Deste modo, iremos referir alguns estudos que contribuíram para o desenvolvimento científico e conceptual da responsabilidade social ao longo da história. Neste sentido, serão abordados vários índices de responsabilidade social e normas de certificação internacional, que incentivam as organizações a desenvolver, manter e aplicar práticas socialmente aceitáveis. Depois, serão referidos e devidamente caracterizados os métodos existentes utilizados na quantificação e quantificação da RSE. Por último, será abordado a RSE tanto em Portugal como na Dinamarca.

2.1. Definição de RSE versus responsabilidade corporativa

Ao longo da história, tem-se procurado uma definição consensual de responsabilidade social. Carnegie, em 1889, segundo Stonner e Freeman (1995), foi o grande pioneiro do conceito de RSE, com a criação e publicação do seu livro *O Evangelho da Riqueza*, no qual alertava as empresas para uma ação empresarial filantrópica, baseada nos princípios de caridade e custódia, notadamente religiosos. Quatro décadas mais tarde, iniciou-se a era moderna da responsabilidade social, na qual Bowen (1953) publicou uma obra de vasta importância para os primeiros passos da responsabilidade social, intitulada de *Social Responsibilities of the Businessman* (1953).

Segundo McGuire (1963), a responsabilidade social não se foca somente em questões económicas e legais, mas também em questões ligadas à sociedade e direitos humanos. No entanto, Friedman (1970) defendeu que existe apenas uma responsabilidade social para as empresas, centrada na utilização dos seus recursos e no aumento do lucro, sem descuidar as suas obrigações legais.

Votaw (1972) abordou a questão da responsabilidade social num sentido mais vasto, admitindo possíveis definições consoante a interpretação de cada pessoa. Ou seja, para umas representa a ideia de uma responsabilidade legal, para outras um comportamento socialmente responsável, ou mesmo para outras a existência de contribuições caridosas, pelo que “Algumas tomam-na pelo lado da consciência social. Alguns encaram-na como uma espécie de dever fiduciário que impõe padrões de comportamento mais elevados nos negócios do que nos cidadãos em geral” (ibid., p. 25).

Davis (1973) abordou a RSE no âmbito das considerações das empresas face às questões que ultrapassam os requisitos económicos, técnicos e legais. Deste modo, as empresas têm o dever de avaliar o processo das tomadas de decisão e respetivas consequências, no sentido de que possam adquirir benefícios sociais e vantagens económicas.

Carroll (1979) defendeu a RSE como o desempenho corporativo que devia englobar quatro categorias de responsabilidades: i) responsabilidades económicas, ii) responsabilidades legais, iii) responsabilidades éticas e iv) responsabilidades discricionárias ou filantrópicas i.e. “A

RSE dos negócios abrange as expectativas económicas, legais, éticas e filantrópicas que a sociedade possui em relação às organizações em determinado período de tempo” (ibid., p.499).

Freeman (1984) defendeu que tanto as atividades de responsabilidade social como as atividades económicas devem ter importância semelhante, i. e. as empresas não devem somente satisfazer os proprietários e partes interessadas como também os colaboradores e a comunidade em geral, num conceito de responsabilidade corporativa também defendido por Wood (1991) de que negócios e a sociedade estão interligados e não são entidades distintas. Ou seja, a RSE deve consistir no compromisso das empresas em contribuir para um desenvolvimento económico sustentável e para a qualidade de vida dos trabalhadores e das suas famílias, das comunidades locais e da sociedade em geral (Richard & Watts, 2000).

Em 2001, a Comissão Europeia, com a publicação do Livro Verde, defendeu que “a responsabilidade social das empresas é, essencialmente, um conceito segundo o qual as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo” (Livro Verde, 2001, p. 4). Deste modo, numa altura em que a União Europeia procurou identificar os seus valores comuns, através da adoção de uma Carta dos Direitos Fundamentais, são cada vez mais numerosas as empresas europeias que reconhecem a responsabilidade social que lhes cabe, considerando-a como parte da sua identidade, sendo que “esta responsabilidade manifesta-se em relação aos trabalhadores e, mais genericamente, em relação a todas as partes interessadas afetadas pela empresa e que, por seu turno, podem influenciar os seus resultados.” (Livro Verde, 2001, p. 4)

Segundo Ligteringen e Zadek (2005), os indicadores de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) têm dois objetivos: i) ajudar a gerir e implementar práticas de negócio mais responsáveis e transparentes e ii) fornecer uma visão clara sobre quais os principais conceitos de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social adotados pelas empresas. Já Witkowska (2016) considerou que há seis características consensuais dos investigadores e *stakeholders* da RSC: i) é voluntária; ii) está focada na integração/gestão de efeitos externos; iii) rotula os vários grupos de *stakeholders*; iv) possui a necessidade de integrar a responsabilidade social, ambiental e económica nas operações de negócio e na tomada de decisões de uma empresa; v) deve ser inserida na prática e nos valores de uma empresa e vi) vai além da filantropia, estando focada também nas considerações operacionais.

O instituto *Ethos* (2006) definiu a RSE como uma forma de gestão que se orienta por princípios éticos, como a transparência, a solidariedade para com todos os *stakeholders* e o combate às desigualdades sociais, com a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir os seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável.

Em Portugal, a Associação Portuguesa de Certificação (APCER) define a RSE como “a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais nas suas operações e na sua

interação com todas as partes interessadas. Assim, as empresas contribuem para a satisfação das necessidades dos seus clientes, gerindo simultaneamente as expectativas dos trabalhadores, dos fornecedores e da comunidade local. Ou seja, trata-se de contribuir, de forma positiva, para a sociedade e de gerir os impactos ambientais da empresa, o que poderá proporcionar vantagens diretas para o negócio e assegurar a competitividade a longo prazo” (NP 4469-1:2008).

O conceito de RSE tem evoluído ao longo do tempo e diversos autores e entidades têm procurado novos conceitos, muitas vezes complementares, distintos ou redundantes dos já existentes, num processo contínuo de evolução e de melhoria da empresa na sua relação com os seus funcionários, comunidades, parceiros e meio ambiente. Em suma, “a maioria das definições descreve a responsabilidade social das empresas como a integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na sua interação com outras partes interessadas” (Livro Verde, 2001, p. 7).

2.2. Modelos de responsabilidade social nas empresas

A procura por um modelo, que exprima de forma consensual a RSE, tem-se revelado extremamente difícil. Como tal, diversos autores criaram modelos para a quantificar e qualificar. A tabela 2.1 contém os modelos que identificamos na literatura.

Tabela 2.1 - Modelos de RSE

Modelo	Características	Autores
Modelo conceptual de RSE de 3 níveis éticos	Modelo conceptual de RSE de 3 níveis éticos: - Mínimo - Médio - Idealista	Enderle & Tavis (1998)
Modelo Bidimensional	Modelo bidimensional: Esse modelo da RSE apresenta duas dimensões: - A amplitude da responsabilidade social, entre extremos que vão de restrita a ampla; - Os efeitos de ações de RSE, enquadrados em um extremo (como benéfica para a empresa e, do outro, causadoras de custos).	Quazi & O'Brien (2000)
Modelo dos três temas centrais	Modelo dos três temas centrais que define como temas centrais, da RSE, a questão económica, legal e ética, e coloca a filantropia num patamar inferior.	Schwartz & Carrol (2003)
Modelo da dinâmica interdisciplinar	Modelo da dinâmica interdisciplinar de RSE: Modelo bastante complexo e teórico que tem como pontos fulcrais, estando todos eles interligados: a perceção do meio ambiente, fundamentos teóricos de RSE, desenvolvimento e implementação de estratégias socialmente responsáveis que vão possibilitar uma avaliação quantitativa das empresas ao nível da sustentabilidade.	Welzel et al. (2008, 2012)
Modelo PEARL	O modelo procura dar respostas ao nível da RSE por forma a obterem vantagens competitivas relativamente a outras empresas combinando a ética com a proteção do ambiente.	Bilgin (2009)

Tabela 2.1 – Modelos de RSE (cont.)

Modelo	Características	Autores
Modelo global de sustentabilidade corporativa	Modelo de regressão linear ao nível RSE que se baseia em seis pontos fundamentais: i) constantes mudanças ao nível de cargos de liderança na empresa; ii) percentil do Grupo da Indústria baseado na produtividade de resíduos; iii) percentil do Grupo da Indústria baseado na produtividade da água; iv) percentil do Grupo da Indústria baseado na produtividade energética; v) liderança em sustentabilidade; vi) percentagem do número de impostos pagos em dinheiro.	Arbogast, Thornton & Bradley (2010)
Modelo Económico de RSE sob o aquecimento global	Modelo utilizado para identificar os efeitos que o comportamento social responsável dos consumidores e produtores têm no equilíbrio do mercado e na determinação de preços.	Barboza & Trejos (2011)
Modelo Universal de RSE	Nalband e Al Kelabi (2014) fizeram uma revisão no modelo da pirâmide CSR de Carroll (1991), ao incluir elementos genéricos de crenças, valores e suposições. O modelo tem como a responsabilidade legal o parâmetro fulcral da CSR.	Nalband & Kelabi (2014)
Modelo de <i>Strategizing</i> da Responsabilidade Social Corporativa	Modelo que consiste na intersecção de 3 vertentes da RSE: i) categorias principais das melhores práticas de RSE; ii) fases gerais do processo de implementação das práticas de RSE; iii) perfil dos profissionais em questão.	Welzel & Lavarda (2016)

Os modelos de RSE referidos na tabela 2.1 foram alvo de uma evolução contínua ao longo dos anos. A comunidade científica e profissional procurou contabilizar outros parâmetros como o ambiente e estratégias socialmente responsáveis para completar cada vez mais os modelos já existentes.

2.3. Práticas de responsabilidade social nas empresas

Neste ponto iremos fazer o levantamento das práticas de RSE em Portugal, Dinamarca e outros países europeus.

2.3.1. RSE em Portugal

Segundo Rego, Cunha, Guimarães, Gonçalves e Cabral-Cardoso (2006), Portugal atrasou-se na RSE em relação à maioria dos países industrializados. No entanto, a tendência para o aumento da divulgação da informação sobre responsabilidade social em Portugal tem sido crescente e tem acompanhado o acréscimo no resto do mundo.

Roque e Cortez (2006) realizaram um estudo empírico onde compararam o desempenho financeiro no mercado de capitais e a divulgação de informação social de trinta e cinco empresas cotadas em Portugal. O conceito *Responsabilidade Social Empresarial* foi ganhando cada vez mais força no mundo das empresas e como tal, associações, grupos de trabalho e instituições portuguesas começaram a surgir, e.g.:

- Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (GRACE). Este grupo foi fundado em fevereiro de 2000, sendo uma associação sem fins lucrativos, dedicada a promover melhores práticas de RSE. O GRACE integra mais de 150 empresas de diversos setores com o intuito de refletir, promover e desenvolver a responsabilidade corporativa em Portugal.
- O BCSD Portugal – Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável. Foi fundado em 2001 pela Cimpor, *The Navigator Company* e por mais 33 empresas nacionais. É uma associação, sem fins lucrativos, que visa agregar e representar empresas que se comprometem com valores de sustentabilidade. Integra mais de 80 empresas, de entre as quais, a maioria do índice da bolsa PSI-20¹. A qualidade de vida e o bem-estar das populações são os princípios nucleares desta associação;
- A Associação Portuguesa de Ética Empresarial (APEE), fundada por um grupo de profissionais e empresários, surgiu em 2003, e integra o conjunto de instituições europeias ligadas à *Corporate Social Responsibility Europe*, com o objetivo de promover e disseminar o conceito de RSE a nível nacional e europeu (Mota & Dinis, 2005). A APEE defende que a ética e a responsabilidade social devem tomar um papel fulcral na organização das empresas e na implementação de programas que conduzam a práticas de gestão socialmente mais responsáveis;
A APEE foi a grande responsável pela participação Portuguesa na ISO 26000². O Centro de Responsabilidade e Inovação Social (CRIS), pertencente à Associação Portuguesa da Qualidade (APQ), é um subsector que se encarrega de incentivar a partilha e desenvolvimento de conhecimentos e competências na área da inovação e responsabilidade social;
- A RSOPT- Rede Nacional de Responsabilidade Social, surgiu entre 2006 e 2007 no âmbito do programa da iniciativa comunitária EQUAL³. A RSOPT é uma plataforma de encontros onde se debatem questões relacionadas com as práticas de RSE.

Na tabela 2.2 estão presentes os prémios ao nível da RSE em Portugal, bem como a instituição que os promoveu e o seu ano de criação.

¹ *Portuguese Stock Index* - principal índice de referência do mercado de capitais português.

² A ISO 26000 foi a primeira norma internacional de Responsabilidade Social Empresarial. A ISO 26000 foi concebida para ser usada por organizações de todos os tipos, tanto no setor público como no privado, em países desenvolvidos e em desenvolvimento. Esta norma irá ajudar as empresas a operar da maneira socialmente responsável, enquanto exigência da sociedade.

³ Contemplada no Quadro Comunitário de Apoio III – Portugal 2000/2006 – financiada pelo Fundo Social Europeu e destina-se a eliminar os fatores que estão na origem das desigualdades e discriminações no acesso ao mercado de trabalho.

Tabela 2.2 - Prémios de RSE atribuídos em Portugal

Prémio	Instituição que o promove	Ano de criação
“Melhores empresas para trabalhar”	<i>Great Place to Work</i> e Revista Exame	2000
“Igualdade é Qualidade”	Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego	2000
“Prevenir Mais, Viver Melhor no Trabalho”	Instituto para a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	2003
“Empresa Mais Familiarmente Responsável”	<i>Deloitte</i> e <i>AESE business school</i>	2005
“Cidadania das Empresas e Organizações”	Escola de Negócios de Gestão e <i>PricewaterhouseCoopers</i> (PwC)	2006
“Desenvolvimento Sustentável”	Diário Económico e o INDEG/IUL ISCTE	2009
“Inovação para a Sustentabilidade EBAEpiS”	Agência Portuguesa do Ambiente (APA) em colaboração com a Direção Geral das Atividades Económicas, o BCSD Portugal e a GCI.	2009
“Maria José Nogueira Pinto em Responsabilidade Social”	Merck e Sharp & Dohme	2013
“O Prémio de Voluntariado Corporativo Elza Chambel”	Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (GRACE)	2018

Afonso, Odete e Monte (2012) investigaram os fatores motivacionais das empresas portuguesas que contribuíam para um melhor desempenho social. O estudo foi baseado numa amostra de 18 grandes empresas portuguesas, cotadas no índice PSI 20⁴, por um período de quatro anos, desde 2005 até 2009. As variáveis escolhidas, para medir as múltiplas dimensões da performance de SER, foram baseadas nos indicadores citados pela *European Community Commission* (2001), no Livro Verde, e nas diretrizes da GRI (tabela 2.3). A análise fatorial foi aplicada para encontrar as dimensões que podem explicar a razão pela qual as empresas portuguesas querem ter um melhor desempenho ao nível da RSE.

Tabela 2.3 - Diretrizes GRI, adaptado de Afonso et. al. (2012)

Dimensão interna das variáveis	Dimensão externa das variáveis	Outras variáveis
Gestão responsável Gestão de recursos humanos Saúde e segurança no trabalho Gestão do ambiente e dos recursos naturais Ética de negócios	Comunidades locais <i>Stakeholders</i> Direitos humanos Preocupações ambientais e filantrópicas	Instrumentos de RSE

As preocupações na área da responsabilidade social, demonstradas por parte das empresas portuguesas em análise, são motivadas pelo interesse de evitar inspeções e pressões restritivas por parte de organizações externas, especialmente em matéria de ambiente e saúde e segurança no trabalho.

Segundo Afonso et al. (2012) um comportamento socialmente mais responsável, adotado pelas empresas, pode ser encorajado pela oportunidade de as mesmas melhorarem a

⁴ Índice que agrega as 20 maiores empresas cotadas na *Euronext*, Lisboa.

sua imagem e conduta ética relacionada com as questões ligadas ao ambiente e aos direitos humanos.

2.3.2. RSE na Dinamarca

Segundo Nidasio (2000), o estado da Dinamarca, enquanto país escandinavo, promove um bem-estar social por meio da concessão de direitos sociais aos seus habitantes. Deste modo, o Governo dinamarquês implementa parcerias com as empresas, com o intuito de combater a exclusão social, atribuindo subsídios para iniciativas de responsabilidade social.

A Dinamarca possui diversas associações ligadas às práticas de RSE. *The Danish Institute for Human Rights* (1987) é um instituto dinamarquês independente que conta com diversos parceiros nacionais. O objetivo desta instituição é monitorizar e identificar as áreas com causas humanitárias críticas, por forma a informar o governo e as autoridades para os desafios em questão. Para além disso, é a única instituição dinamarquesa que tem autorização para operar entre instituições governamentais, empresas e Organizações Não Governamentais (ONG's).

The Institution of Corporate Social Responsibility of the Danish Business Authority (1964) é uma associação que tem como objetivo, melhorar as condições de trabalho da comunidade empresarial e gerar crescimento a nível económico e social, por forma a satisfazer a sociedade em geral, e.g. através da expansão do conceito de RSE, da disseminação de novos conhecimentos, diretrizes e ferramentas para as empresas. Também ao nível da RSE, mas mais focado nas práticas laborais de trabalho, *The Danish Labour Market* (1899) é uma instituição governamental que controla i) as práticas laborais na Dinamarca, ii) o bem-estar social e iii) as políticas ativas de emprego. Juntos, esses três componentes constituem o que é conhecido como o "Modelo de Flexigurança", que combina economia de mercado com o bem-estar escandinavo tradicional, permitindo a existência de um mercado de trabalho dinâmico e uma elevada mobilidade profissional. Segundo o professor Ton Wilthagen, da Universidade de Tilburg, na Holanda, e principal ideólogo da flexigurança, esta é uma estratégia política que tenta, duma forma sincronizada e deliberadamente, por um lado, fortalecer a flexibilidade dos mercados de trabalho, a organização do trabalho e relações laborais e, por outro, fortalecer a segurança – segurança de emprego e segurança social – notavelmente para os grupos débeis dentro e fora do mercado de trabalho (Wilthagen & Tros, 2004).

Em Copenhaga, na capital dinamarquesa, a *Copenhagen Business School* (CBS) possui um dos mais conceituados centros de investigação da Europa e de todo o mundo, relacionado com questões de RSE, denominado *Copenhagen Centre For Corporate Responsibility*. Esta forte rede interdisciplinar foi fundada em 2002 por *Mette Morsing, Peter Pruzan e Steen Vallentin*. É constituída por investigadores internacionais que focam os seus estudos nas atividades de ensino e divulgação nas áreas de RSE, sustentabilidade e ética nos negócios. O CBS tem sido o impulsionador de várias iniciativas, tais como os Princípios da ONU, para Educação em Gestão

Responsável (PRME), (2008), a Plataforma de Sustentabilidade (2011), a Organização Estudantil WELL, nos dias de hoje apelidada “360 graus”, e o Centro Escandinavo de Sustentabilidade Corporativa (CESC), (2013).

O *Danish National Institute of Social Research* (SFI) foi fundado em 25 de maio de 1964. É o Centro mais reconhecido para investigação de políticas sociais e de bem-estar na Dinamarca. Conta com a colaboração de investigadores independentes de renome internacional e realiza projetos comissionados para ministérios, municípios e organizações dinamarquesas. A investigação do SFI centra-se nos temas da organização dos serviços sociais, oferta de emprego e procura de mão-de-obra, marginalização e vulnerabilidade social, educação, condições de vida e mobilidade social das crianças, jovens e famílias, minorias étnicas, integração e participação na sociedade. O SFI divulga os seus resultados de investigação através de seu site (<http://en.sfi.dk>), com a publicação de relatórios, documentos de trabalho, uma revista trimestral, comunicados de imprensa e apresentações.

Segundo Albareda, Lozano e Ysa (2007), os países com um bem-estar social mais desenvolvido, são os países nórdicos, destacando-se entre eles a Dinamarca com um dos melhores desempenhos ao nível da RSE em todo o mundo.

2.3.3. RSE na Europa

A RSE tem sido uma ferramenta fundamental para a Comissão Europeia. Teve um papel fulcral ao promover o desenvolvimento sustentável, a inovação e a competitividade na economia social de mercado da União Europeia. Neste contexto, as empresas europeias sustentáveis e socialmente responsáveis são fortemente valorizadas pela Comissão Europeia (CE, 2008).

Num contexto europeu, a *European Association of Sustainability Professionals* (EASP) é formada por cinco organizações independentes: a *Institute of Corporate Responsibility and Sustainability* (ICRS); a *Verband für Nachhaltigkeits und Umweltmanagement* (VNU); a *Corporate Sustainability and Responsibility Turkey* (CSRTurkey); a *Corporate Sustainability and Responsibility Manager Network* (CSR Manager Network) e a *Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social* (DIRSE). Estas organizações trocam informações e ideias, trabalham conjuntamente em projetos específicos, alcançam massa crítica para gerar iniciativas em escala internacional e elaboram posições comuns em relação aos responsáveis políticos e reguladores europeus.

O ICRS foi fundado pelo Lord Mayor Fiona Woolf, em 9 de julho de 2014, e é o órgão profissional do Reino Unido para profissionais de sustentabilidade. Auxiliam indivíduos e organizações em questões relacionadas com a RSE, por forma a melhorarem o seu trabalho deixando marcas positivas na sociedade e no planeta.

A VNU é uma associação independente, sem fins lucrativos, fundada no ano de 2000 em Frankfurt. O objetivo desta associação é promover sistemas de gestão e outras ferramentas

relacionadas, baseadas na ideia de proteção ambiental, desenvolvimento sustentável e responsabilidade social nas empresas. A VNU representa algumas das organizações e empresas mais importantes no campo da gestão ambiental e social na Alemanha.

A CSR Turkey é uma Associação de Responsabilidade Social Corporativa na Turquia, formada em 2005 pelos esforços de académicos, empresas e outras organizações da sociedade civil. Tem como objetivos, promover a noção de RSE dentro dos padrões internacionais na Turquia e aumentar a conscientização da responsabilidade social corporativa, que já existe com fundações, associações e cultura de associações na Turquia. Para além disso, tem também como missão criar ferramentas, recursos e metodologias para os negócios se comportarem de forma responsável em questões sociais, económicas e ambientais, de forma a terem um impacto positivo no desenvolvimento da sociedade.

O CSR Manager Network, fundada em 2006, é a associação nacional Italiana especializada em responsabilidade social e corporativa. Reúne profissionais de todos os tipos de organizações, empresas, fundações empresariais, sociedades profissionais, organizações sem fins lucrativos, que são dedicados a tempo inteiro ou a tempo parcial e tratam da gestão de questões socio ambientais e de sustentabilidade relacionadas com as atividades da empresa.

A DIRSE é a primeira associação espanhola de profissionais de responsabilidade social, fundada em abril de 2013. É composta por mais de 300 membros entre gestores, consultores e investigadores académicos. Ao nível da formação, conta com a colaboração de universidades e centros de treino. Na área do *Networking*, participa em colóquios com outros especialistas e formadores, onde trocam opiniões e experiências profissionais. Relativamente aos direitos humanos, tem participações institucionais em fóruns de referência, comités consultivos ou científicos a nível nacional e internacional.

O Livro Verde (2001) é um quadro global europeu, que visa promover a responsabilidade social das empresas e, em particular, tirar o máximo proveito das experiências existentes, incentivar o desenvolvimento de práticas inovadoras, aumentar a transparência e aumentar fiabilidade na avaliação e validação das várias iniciativas realizadas na Europa. O Livro Verde convida as autoridades públicas a todos os níveis, incluindo organismos internacionais, bem como empresas - desde PME a multinacionais - parceiros sociais, ONG's, outras partes e pessoas interessadas, a exprimirem os seus pontos de vista sobre a forma de criar uma parceria para o desenvolvimento de um novo quadro para a promoção da responsabilidade social das empresas, levando em consideração tanto os interesses destas como de outras partes. Deste modo, "as empresas deverão trabalhar em conjunto com as autoridades públicas no sentido de encontrar formas inovadoras para o desenvolvimento da sua responsabilidade social. Esta parceria poderia contribuir significativamente para a consecução do objetivo de promover um modelo de responsabilidade social das empresas baseado em valores europeus." (Livro verde, 2001; p. 24)

Em suma, a RSE na Europa, em matéria de sustentabilidade, representa dois desafios para as empresas. Em primeiro lugar, estas devem ser capazes de criarem sinergias entre a responsabilidade social e a criação de valor, mantendo ou aumentando o lucro da empresa e, em segundo lugar, comunicar essa mensagem aos acionistas e às restantes partes interessadas (Nielsen, Thomsen, Golob, Elving, Schultz, & Podnar, 2013).

2.4. Relatórios de RSE

O número de relatórios disponíveis, de RSE, são em número mais elevado na Europa do que em outras partes do mundo (Kolk, 2008; KPMG, 2005, 2013). Aproximadamente 90% das empresas Europeias presentes no *Fortune Global 250*⁵ reportam o seu desempenho ao nível da RSE, em contraste com os 83% das empresas Japonesas e os 33% das empresas Americanas (Kolk, 2008). Segundo Delbard (2008), a designação europeia de RSE representa um compromisso entre pressões de mercado para a inovação e competitividade e o modelo social europeu tradicional, ou seja, numa perspetiva de que os países europeus deem o seu contributo para uma sociedade que combina o crescimento económico com condições de trabalho decentes.

O estudo realizado por Tarquinio, Raucci e Benedetti (2018) explorou os indicadores de desempenho divulgados nos Relatórios de Sustentabilidade baseados nas diretrizes da GRI. Estes autores verificaram que algumas variáveis corporativas, nomeadamente o país de origem dos relatórios de sustentabilidade e o tipo de atividade realizada pela empresa, podem explicar a divulgação dos indicadores GRI. O estudo realizado revelou que aproximadamente 134 empresas reportam, em média, mais de 60% dos indicadores presentes nas diretrizes GRI. Outro dado acerca deste estudo revela que os setores “Materiais Básicos” e “Petróleo e Gás” relatam constantemente uma quantidade de indicadores acima da média. Esses dois setores são tipicamente vistos como setores de impacto social e ambiental relevante. Assim, é provável que estas empresas fiquem sujeitas a grande pressão por parte dos consumidores, órgãos governamentais e outras partes interessadas. Essas pressões justificam o uso mais amplo dos indicadores da GRI. As categorias de indicadores Práticas Laborais e Trabalho Decente, Direitos Humanos e Responsabilidade do Produto são as mais abrangidas pelos relatórios de sustentabilidade destes setores.

No entanto, é de referir que os resultados obtidos por Tarquinio, Raucci e Benedetti (2018) estão sujeitos a limitações. Foi analisada a divulgação dos indicadores de desempenho de sustentabilidade e os determinantes da sua divulgação. A análise identificou e quantificou os indicadores de sustentabilidade divulgados nos relatórios de sustentabilidade, mas não analisou

⁵ Ranking das 250 maiores empresas em todo o mundo, de acordo com os seus lucros, realizado pela revista *Fortune*

o indicador “avaliar a qualidade da divulgação”, o que levou a concluir que cada empresa reporta ou omite os dados que lhes são convenientes omitir.

2.5. Índices de responsabilidade social nas empresas, indicadores e normas internacionais

Desde finais do século XX que tem aparecido um número significativo de índices, indicadores e normas de RSE. Os índices de responsabilidade social nas empresas e as normas internacionais permitem às empresas, com a utilização de indicadores próprios, uma avaliação eficiente, eficaz e efetiva das práticas de responsabilidade social. Para caracterizar a RSE existem tipicamente três tipos de indicadores, segundo o instituto Ethos: i) quantitativos - expressam a grandeza de um indicador ao nível numérico, ii) qualitativos - que fornecem informações sobre a qualidade e natureza do indicador; e iii) binários - que são expressos em “sim” e “não”. No que diz respeito à criação de índices de RSE, o pioneiro foi o norte-americano Dow Jones que em setembro de 1999 publicou o Índice de Sustentabilidade (IS), (Chen, 2018).

2.5.1. Índices de responsabilidade social nas empresas

Em 2000 foi publicado o *Calvert social index*, que mede a situação económica das empresas americanas definidas por “socialmente responsáveis”. Após selecionar as empresas para o índice, as mesmas são analisadas sob a perspetiva dos seus produtos, meio ambiente, local de trabalho, em conformidade com regras e padrões, e integridade.

Um ano mais tarde, em 2001, a empresa inglesa *The Financial Times Stock Exchange* (FTSE) criou o índice de RSE ainda hoje utilizado por inúmeras empresas internacionais, *FTSE4Good*. Este índice é usado por empresas de todo o mundo, para mercados e regiões escolhidas. As empresas que adotam este índice sofrem de *seleção negativa* – se forem empresas com produção de armas, produção de substâncias perigosas ou violação dos princípios de igualdade social, sendo imediatamente excluídas e *seleção positiva* – ou seja, empresas com atividades de proteção ambiental, desenvolvimento de relações positivas com o meio ambiente, manutenção e desenvolvimento de direitos humanos e combate à corrupção, tendo a particularidade de receber o estatuto especial reconhecido pela *United Nations Children's Fund* (UNICEF).

Em 2004 foi lançado o índice *FTSE Johannesburg Stock Exchange Socially Responsible Index* (JSE SRI). O objetivo fulcral deste índice é apoiar e promover uma gestão responsável com a implementação de melhores práticas de responsabilidade social no sector da indústria por forma a melhorar o seu desempenho (*benchmarking*). Para além deste índice, gerir e administrar empresas socialmente responsáveis, o respeito pelos direitos humanos é o critério chave de seleção de fornecedores, investidores e clientes, entre outros.

A bolsa de valores de São Paulo (BOVESPA), em colaboração com o Centro de Estudos de Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (CES-FGV) e o *International Finance*

Corporation (IFC), no ano de 2005, desenvolveram o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), com o objetivo de implementar melhores práticas de RSE entre as empresas brasileiras e assim melhorarem o seu desempenho nesta área. Este índice baseia-se nos critérios ambientais, sociais e governamentais (*Environmental, Social and Governance* - ESG), que são um conjunto de padrões pré-estabelecidos para as atividades de uma empresa. Os investidores socialmente responsáveis podem usar os critérios ESG para monitorizar os seus investimentos. Os critérios ambientais verificam e analisam como uma empresa atua e administra as questões relacionadas com o ambiente. Os critérios sociais examinam o relacionamento na empresa entre os funcionários e para com os fornecedores e clientes. Os critérios governamentais encarregam-se da liderança de uma empresa, remuneração de executivos, auditorias, controles internos e direitos dos acionistas (Marcondes & Bacarji, 2010).

Em 2007, a KLD *Research e Analytics* desenvolveu estudos científicos na área da responsabilidade social e lançou o Índice de Sustentabilidade Global (GSI). Este índice, consiste na avaliação da sustentabilidade, através dos critérios ESG das principais empresas em todos os setores da América do Norte, Europa e Ásia-Pacífico. Os *ratings* dos critérios ESG, da KLD, recolhem o desempenho ao nível da sustentabilidade das empresas, baseando-se em cinco categorias: i) meio ambiente; ii) comunidade e sociedade; iii) funcionários e cadeia de abastecimento; v) clientes; e vi) governo e ética.

2.5.2. Normas internacionais de RSE

A Norma ISO 26000⁶ surgiu em 2005 e foi a primeira norma internacional de RSE, publicada na sua versão final em 2010. Segundo Valmohammad (2011) a ISO 26000 é um guia essencial para auxiliar as empresas a entenderem o que é a RSE, através de um conjunto de diretrizes que devem ser seguidas para operarem de forma socialmente responsável. Já Pojasek (2011) sustentou a ISO 26000 como a norma internacional *standard*, a considerar, para a implementação da responsabilidade social corporativa e programas de sustentabilidade empresarial. Segundo Hahn (2013) a norma, (ISO 26000), complementa a orientação das responsabilidades sociais das empresas, na implementação de um desenvolvimento sustentável. Ou seja, o grande contributo desta norma foi o de traçar diretrizes para as empresas desenvolverem políticas baseadas na sustentabilidade, sendo socialmente responsáveis. Com a implementação desta norma, a empresa pode adquirir benefícios, em relação à perceção e à realidade do desempenho da sua responsabilidade social, na vantagem competitiva, na reputação, na capacidade de atrair e reter os trabalhadores, membros da organização, clientes ou usuários, na conservação da motivação, empenho e produtividade dos funcionários, na perceção dos investidores, proprietários, doadores, patrocinadores e da comunidade financeira

⁶ <https://www.normastecnicas.com/iso/iso-26000/>

e, por fim, no relacionamento das empresas com o estado, meios de comunicação, clientes e comunidade em que atua.

Mueckenberger e Jastram (2010) reforçam que a norma ISO 26000 não é obrigatória legalmente, mas o é moralmente tendo em conta os seus sete princípios:

- *Accountability*, i.e. responsabilidade dos impactos na sociedade, economia e meio ambiente;
- Transparência, i.e. nas decisões e atividades organizacionais com impacto na sociedade e no meio ambiente;
- Ética, i.e. comportar-se com honestidade, equidade e integridade;
- Respeito pelos interesses dos *stakeholders*, i.e. consideração pelas partes interessadas;
- Princípios legais, i.e. cumprir com a legislação;
- Normas internacionais, i.e. respeito pelas normas internacionais de comportamento;
- Direitos Humanos, i.e. promover os direitos previstos na Declaração Internacional dos Direitos Humanos.

Esta norma, ISO 26000, veio então “oficializar” um mecanismo internacional para que todas as empresas lidem com as questões relacionadas com a RSE de forma consensual e consolidada. Apesar disso, surgem alguns entraves. Esta fornece orientações em vez de requisitos, o que impede que a norma seja certificada e, para além disso, as diferenças culturais entre vários países fazem com que se torne de difícil implementação em todos os países do mundo.

A SA 8000, criada em 1989 pela *Social Accountability International* (SAI), é uma norma de certificação internacional que impulsiona as empresas e organizações a desenvolverem e aplicarem práticas socialmente responsáveis. Esta norma, reconhecida como o padrão independente de locais de trabalho mais utilizado globalmente, pode ser aplicada a qualquer tipo de empresa. Questões como trabalho infantil, saúde e segurança do trabalho, discriminação e práticas disciplinares são alguns dos pontos-chave que esta norma aborda. A SA 8000 também coloca em prática diversos acordos internacionais, e.g. as Convenções da Organização Internacional do Trabalho, a Declaração Universal dos Direitos Humanos e a Convenção das Nações Unidas, sobre os Direitos da Criança. De acordo com a APCER, empresa que atua como parceiro global de negócio, e que disponibiliza serviços de certificação, auditoria, inspeção, educação e formação (www.apcergroup.com). As principais vantagens da implementação e consequente certificação de sistemas de gestão de acordo com a SA 8000 são:

- Referencial de reconhecimento internacional, no âmbito da responsabilidade social;
- Aumento da produtividade;
- Diminuição da conflituosidade laboral;
- Credibilização da marca;
- Melhoria da imagem;

- Diferenciação positiva face à concorrência;
- Diminuição das taxas de absentismo;
- Aumento do envolvimento dos trabalhadores.

A norma AA1000 foi criada em 2008 pela *Accountability*, como meio de resposta aos vários relatórios de sustentabilidade que estavam a ser postos em prática por diversas empresas e organizações. Como tal, havia a necessidade de criar um mecanismo que assegurasse a uniformização e confiabilidade destes relatórios. Desta forma, a AA1000 fornece três princípios que permitem a implementação e avaliação de melhores práticas de RSE, i.e.: i) o princípio da inclusão - todas as partes interessadas devem participar no desenvolvimento e implementação de uma resposta estratégica e responsável no que toca às questões de sustentabilidade; ii) o princípio da relevância - as empresas devem identificar os assuntos relevantes para a organização e respetivas partes interessadas; e iii) o princípio da capacidade de resposta - os assuntos relativos ao desenvolvimento sustentável devem ser prontamente tratados.

A ISO 14000 é constituída por um conjunto de normas que determinam as diretrizes que as organizações realizam para uma gestão ambiental amiga do meio ambiente. Assim, para que as empresas garantam o seu Certificado ISO 14000 devem comprometer-se em cumprir as leis em vigor no respetivo país, considerando a responsabilidade pelo comportamento correto ao nível do desenvolvimento sustentável por parte dos seus clientes, funcionários e partes interessadas. Algumas das normas do conjunto ISO 14000 são:

- ISO 14001 e ISO 14004 - Sistema de Gestão Ambiental (SGA);
- ISO 14010 - refere-se a Auditorias Ambientais e assegura a credibilidade de todo o processo de certificação ambiental.
- ISO 14031 – define as normas sobre o Desempenho Ambiental;
- ISO 14020 – define as normas relativas à Rotulagem Ambiental.
- ISO 14040 – define as normas sobre a Análise do Ciclo de Vida do produto.

2.5.3. GRI - *Global Reporting Initiative*

A GRI é uma organização sem fins lucrativos, fundada em Boston, em 1977, por Ceres e Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente. A GRI, organização líder na área da RSE, promove o uso de relatórios de sustentabilidade como um caminho para as empresas se tornarem mais sustentáveis e consequentemente contribuírem para o desenvolvimento da humanidade. As diretrizes GRI, referência pioneira no desenvolvimento estruturado de um relatório de sustentabilidade, com os seus próprios indicadores, é amplamente utilizada por empresas que elaboram os seus relatórios, tendo em conta os impactos económicos, ambientais e sociais causados pelas suas atividades durante um determinado período de tempo. Um relatório de sustentabilidade também apresenta os valores da organização, modelo de gestão e demonstra a ligação entre estratégia de uma empresa e o seu compromisso com uma economia global sustentável. As diretrizes dos relatórios de sustentabilidade da GRI são os mais adotados em todo o mundo, de acordo com vários investigadores (Skouloudis, Evangelinos & Kourmouis,

2009; Lourenzo, Sanchez, & Gallego-Álvarez, 2009; Roca & Searcy, 2012; Christofi, & Sisaye, 2012; Marimon, Alonso, Almeida, Rodríguez, & Alejandro, 2012).

As Diretrizes GRI, para relatar a sustentabilidade das empresas, oferecem princípios, conteúdos e um manual de implementação para que diferentes organizações, apesar do seu volume de negócios, setor ou localização, possam elaborar relatórios de sustentabilidade. As Diretrizes constituem, também, uma referência internacional para todos os interessados na divulgação de informações sobre a forma de gestão das organizações, no seu desempenho ambiental, social e económico e nos impactos nessas áreas (GRI, 2015).

O GRI considera indicadores em 6 categorias (tabela 2.4), podendo ser quantitativos ou qualitativos. O estudo tem como foco os indicadores Ética e Integridade (G4-56), Responsabilidade do produto (G4-PR), Sociedade (G4-SO), Direitos humanos (G4-HR) e Práticas laborais e trabalho decente (G4-LA).

2.5.4. Diretrizes GRI como fonte de indicadores

As empresas e outras organizações preocupam-se cada vez mais com o desenvolvimento de práticas socialmente responsáveis. Como tal, as divulgações de relatórios de sustentabilidade auxiliam as instituições a estabelecer objetivos, a realizar uma introspeção dos seus resultados e a perceber os pontos que devem melhorar. Deste modo, é necessário criar relatórios de sustentabilidade, para que seja mais fácil a interpretação e comparação com outras empresas.

A GRI foi pioneira na criação de diretrizes que contemplam conteúdos e indicadores acordados internacionalmente, sendo as informações contidas nos relatórios de sustentabilidade de acesso público. Segundo Carvalho, Quiroz, Almeida e Céu (2011), de acordo com o estudo da KPMG (2006), sobre a Publicação de Relatórios de Sustentabilidade em Portugal, as Diretrizes da GRI são o *standard* referido por cerca de 67% das empresas, como modelo a seguir para selecionar os conteúdos de um Relatório de Sustentabilidade.

No âmbito da G4 - 4ª versão das diretrizes GRI, para elaboração de relatórios de sustentabilidade, definiram-se 58 “*General Standard Disclosures*”, e 91 indicadores para medir os impactos da sustentabilidade. As diretrizes da G4 afirmam que as empresas devem dar informação sobre todos os 91 indicadores que considerarem “relevantes” para os seus negócios.

Tabela 2.4 - Indicadores GRI, adaptado de GRI

Categoria	Exemplo de Indicadores GRI	Definição
Ética e Integridade	G4-56 – Ética e Integridade.	a) Descreve os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.
Práticas Laborais e trabalho decente	G4-LA1 - número total e taxa de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, género e região.	a) Relata o número total e a taxa de novas contratações de empregados durante o período do relatório, discriminados por faixa etária, género e região. b) Relata o número total e a taxa de rotatividade de empregados durante o período reportado, discriminados por faixa etária, género e região.
	G4-LA6 - Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo, e número de óbitos relacionados com trabalho, discriminados por região e género.	a) Relata os tipos de lesões, a taxa de lesões, a taxa de doenças ocupacionais, dias perdidos, a taxa de absentismo e o número de óbitos relacionados com o trabalho para o total de trabalhadores (ou seja, empregados próprios e terceirizados), discriminados por: Região /Género b) Relata os tipos de lesões, a taxa de lesões, a taxa de doenças ocupacionais, dias perdidos, a taxa de absentismo e óbitos relacionados ao trabalho para autônomos que trabalham no local e cuja segurança geral no ambiente de trabalho é de responsabilidade da organização, discriminados por: Região /Género c) Relata o sistema de normas aplicado ao registro e estatísticas de acidentes.
	G4-LA9 - Número médio de horas de treino anuais por empregado, discriminado por género e categoria funcional.	a) Relate o número médio de horas de treinamento realizado pelos empregados da organização durante o período coberto pelo relatório, discriminado por género e categoria funcional
	G4-LA12 - Composição dos grupos responsáveis pela liderança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com o género, faixa etária, minoria e outros indicadores de diversidade.	a) Relata a percentagem de indivíduos que integram os órgãos de liderança da organização em cada uma das seguintes categorias de diversidade: <ul style="list-style-type: none"> Género / Faixa etária / Grupos minoritários / Outros indicadores de diversidade, quando relevantes. b) Relata a percentagem de empregados por categoria funcional em cada uma das seguintes categorias de diversidade: <ul style="list-style-type: none"> Género / Faixa etária / Grupos minoritários / Outros indicadores de diversidade, quando relevantes.
Direitos Humanos	G4-HR2 - Número total de horas de treino de empregado em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados com aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo a percentagem de empregados treinados.	a) Relata o número total de horas dedicadas, no período referente ao relatório, a treino em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações da organização. b) Relata a percentagem de empregados treinados, no período referente ao relatório, em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações da organização.

Tabela 2.4 - Indicadores GRI, adaptado de GRI (cont.)

Categoria	Exemplo de Indicadores GRI	Definição
Direitos Humanos	G4-HR3 - Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas.	a) Relata o número total de casos de discriminação ocorridos durante o período referido. b) Relata a situação atual dos casos e as providências tomadas com referência ao seguinte: i) A organização analisou o caso - um plano de reparação está sendo implementado; ii) O plano de reparação foi implementado e seus resultados analisados por meio de processos rotineiros de análise da gestão interna - caso não está mais sujeito a medidas corretivas.
	G4-HR12 - Número de queixas e reclamações relacionadas com impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	a. Relata o número total de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas por meio de mecanismos formais durante o período coberto pelo relatório. b. Entre as queixas e reclamações identificadas, relata quantas delas foram: <ul style="list-style-type: none"> • Processadas/Solucionadas no período coberto pelo relatório c. Relata o número total de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas antes do período coberto pelo relatório que foram solucionadas durante esse período.
Responsabilidade do Produto	G4-PR2 - Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	a. Relata o número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactos gerados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o período coberto pelo relatório, discriminado por: <ul style="list-style-type: none"> • Casos de não conformidade: com regulamentos que resultaram na aplicação de multa ou penalidade / com regulamentos que resultaram em advertência/ com códigos voluntários b. Se a organização não tiver identificado nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários, uma breve declaração desse fato será suficiente.
	G4-PR4 - Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rótulo de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados.	a. Relata o número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços, discriminado por: <ul style="list-style-type: none"> • Casos de não conformidade com regulamentos que resultaram na aplicação de multa ou penalidade; • Casos de não conformidade com regulamentos que resultaram em advertência; • Casos de não conformidade com códigos voluntários. b. Se a organização não tiver identificado nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários, uma breve declaração desse fato será suficiente.
	G4-PR7 - Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicação de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultados.	a. Relata o número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínios, discriminados por: <ul style="list-style-type: none"> • Casos de não conformidade com regulamentos que resultaram: na aplicação de multa ou sanção/em advertência/ Casos de não conformidade com códigos voluntários. b. Se a organização não tiver identificado nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários, uma breve declaração desse fato será suficiente.

Tabela 2.4 - Indicadores GRI, adaptado de GRI (cont)

Categoria	Exemplo de Indicadores GRI	Definição
Responsabilidade do Produto	G4-PR9 - Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.	<p>a. Relata o valor monetário total de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.</p> <p>b. Se a organização não tiver identificado nenhum caso de não observância de leis ou regulações, uma breve declaração desse facto será suficiente.</p>
Sociedade	G4-SO3 - Número total e percentagem de operações submetidas a avaliações de risco relacionadas com corrupção e os riscos significativos identificados.	<p>a. Relata o número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção.</p> <p>b. Relata os riscos significativos relacionados à corrupção identificados com base em avaliações de riscos.</p>
	G4-SO4 - Comunicação e treino em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	<p>a. Relata o número total e percentagem comunicadas a instituições governamentais, das políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização, discriminados por região.</p> <p>b. Relata o número total e percentual de empregados aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização, discriminados por categoria funcional e região.</p> <p>c. Relata o número total e percentual de parceiros comerciais aos quais foram comunicadas as políticas e procedimentos anticorrupção adotados pela organização, discriminados por tipo de parceiro e região.</p> <p>d. Relata o número total e percentual de membros do órgão de governança que receberam treinamento no combate à corrupção, discriminados por região.</p> <p>e. Relata o número total e percentual de empregados que receberam formação no combate à corrupção, discriminados por categoria funcional e região.</p>

Carvalho et al. (2011) sintetizaram a evolução da estrutura da GRI (2000), GRI (2002), GRI (2006), como consta na tabela 2.5, relativamente aos aspetos e aos indicadores de desempenhos económico, ambiental e social.

O desempenho social é agrupado por 4 grupos, nomeadamente: pelas práticas laborais e de trabalho decente (G4-LA), Direitos Humanos (G4-HR), Responsabilidade do Produto (G4-PR) e Sociedade (G4-SO).

Tabela 2.5 - Evolução da estrutura da GRI (2000), GRI (2002), GRI (2006), segundo Carvalho et al. (2011)

GRI	Desempenho económico		Desempenho ambiental		Desempenho social		
	Aspetos	Indicadores	Aspetos	Indicadores	Grupos	Aspetos	Indicadores
2000	9	23	9	36	2	13	37
2002	5	10	7	16	4	16	24
2006	3	9	9	30	4	22	40

Moneva (2005) justificou o reduzido crescimento dos indicadores de desempenho económico aos *stakeholders* mais interessados por este desempenho, dado que conseguiram obter informações financeiras, para satisfazer as suas necessidades, através de outros meios de comunicação. Quanto ao desempenho ambiental, Moneva (2005) destaca o grande crescimento da divulgação sobre emissões dos gases de efeito estufa, devido à implementação do Protocolo de Quioto.

2.6. WikiRate

A *WikiRate* foi fundada em 2013. É uma plataforma *online*, de acesso livre a qualquer entidade, que possibilita a publicação e consulta de informação relativa à responsabilidade social corporativa de uma determinada organização ou empresa (<https://wikirate.org/>). Como referem Mills e De Paoli (2017), a *WikiRate* tem como grande objetivo, aumentar a transparência das empresas quando estas reportam os seus relatórios de sustentabilidade. A *WikiRate* é utilizada, como uma ferramenta de investigação, por universidades e ONG's. Os dados constantes da plataforma *WikiRate* ficam disponíveis para consulta, pelo que estudantes universitários, organizações sem fins lucrativos, investidores, empresas e público em geral, que podem pesquisar, discutir e avaliar o desempenho de uma enorme diversidade de empresas.

Segundo Mills e De Paoli (2017) são diversos os desafios globais que procuram ser alcançados com esta ferramenta, nomeadamente, a transparência de dados, informações acessíveis a toda a gente, contextualização dos indicadores em causa, a utilização de um leque restrito de gama de indicadores, e.g. os indicadores GRI que permitem a comparabilidade entre empresas de forma fidedigna. A *WikiRate* mantém a sua atividade livre e independente, devido a donativos fornecidos por instituições que atuam ao nível da sustentabilidade. A tabela 2.6 demonstra as vantagens que a *WikiRate* proporciona na obtenção de dados.

Tabela 2.6 - Vantagens da *WikiRate* na obtenção de dados

Sem <i>WikiRate</i>	Com <i>WikiRate</i>
A informação relativa aos relatórios de sustentabilidade disponibilizados pelas empresas, em muitos dos casos, é restrita.	Qualquer pessoa pode ter acesso à informação, podendo mesmo participar e contribuir com informação relevante com o código e fonte exibidos.
As empresas produzem relatórios bastante densos que por muitas das vezes não podem ser consultados ou facilmente interpretados, dificultando assim a comparação de uma empresa com outra.	Os colaboradores da <i>WikiRate</i> estruturam os dados em métricas padronizadas (ex: indicadores GRI) por meio de <i>web scraping</i> (técnica de extração de dados utilizada por meio de processos automatizados, através de um software que faz o seu rastreio). Interface de Programação de Aplicativos e pesquisa do público em geral.
Divulgação de dados extremamente positivos ou negativos cuja fonte é desconhecida e, deste modo, impossíveis de serem analisados e utilizados para estudos.	O <i>WikiRate</i> reúne métricas de diferentes colaboradores que tornam os dados mais fáceis de interpretar e analisar.
Frequentemente, os relatórios são produzidos para um público restrito (especialistas) e como tal, são difíceis de interpretar para aqueles que não estão familiarizados com os seus protocolos.	Esta plataforma torna os dados mais fáceis de entender, devido às diretrizes que segue (ex. diretrizes GRI) para que todas as pessoas possam interpretá-los.

A *WikiRate*, como fonte de informação relativa aos indicadores de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative*, possibilita uma análise comparativa entre as várias empresas. O facto de a *WikiRate* fornecer aos utilizadores somente os indicadores quantitativos da GRI, possibilita aos estudantes e investigadores uma base de dados clara e explícita, com uma vasta gama de conteúdo na utilização nos seus estudos.

3. Desenvolvimento do Índice

A investigação será baseada em dados secundários obtidos a partir da análise de conteúdo dos relatórios GRI. Bardin (1977) definiu, como análise de conteúdo, “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos, sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (p. 42).

Existem vários estudos realizados sobre relatórios de sustentabilidade que utilizam a técnica de análise de conteúdo, evidenciando-se os trabalhos de Islam e Deegan (2008), Rodrigues e Mello, (2009), Islam e Deegan (2010), Siqueira, Costa, e Baumworcel, (2011), Bogo (2014).

Para a construção do índice foi fundamental definir 3 etapas. Em primeiro lugar, procedeu-se à definição da amostra. Em seguida, foi realizada a recolha de dados dos relatórios de sustentabilidade da GRI. Por último lugar foram analisados os dados obtidos.

3.1. 1ª fase - Definição da amostra

A amostra a utilizar para o estudo foca-se num sector de atividade para o qual existam relatórios GRI disponíveis para empresas ou grupos com sede em Portugal e Dinamarca. Assim, para seleccionar o sector a estudar utilizou-se como critério de seleção o número de relatórios disponibilizados simultaneamente por empresas portuguesas e dinamarquesas.

A plataforma do GRI disponibiliza os relatórios de sustentabilidade de empresas ou grupos para um conjunto alargado de países. Usando a ferramenta de pesquisa de relatórios, disponível no link <http://database.globalreporting.org/search/>, é possível obter os relatórios de sustentabilidade das empresas ou grupos com sede em Portugal e Dinamarca, de acordo com 38 setores. A tabela 3.1 ilustra o número de relatórios disponíveis por setor de atividade para estes dois países.

Verifica-se que o setor da Comida e Bebida apresenta o maior número de relatórios para empresas portuguesas e dinamarquesas. Isto é, o setor da comida e bebida tem disponíveis 2 relatórios de sustentabilidade de empresas portuguesas e 2 relatórios de sustentabilidade de empresas dinamarquesas. Já o setor dos serviços financeiros tem 5 relatórios de sustentabilidade disponíveis de empresas portuguesas e apenas 1 de empresas dinamarquesas. Para efeitos comparativos, a seleção deste sector irá implicar a utilização de apenas um relatório das empresas portuguesas e um outro de dinamarquesas. Posto isto, escolheu-se o setor comida e bebida para efetuarmos o estudo dos relatórios.

Tabela 3.1. Número de relatórios disponíveis por setor de atividade em Portugal e Dinamarca

Setor	PT	DK		Setor	PT	DK		Setor	PT	DK
Serviços Financeiros	5	1		Utensílios de Energia	2	0		Produtos de Cuidados de Saúde	0	0
Comida e Bebida	2	2		Agricultura	1	0		Serviços de Cuidados de Saúde	0	0
Construção	1	3		Automóveis	1	0		Media	0	0
Utilidades de água	4	0		Aviação	1	0		Produtos Metálicos	0	0
Logística	2	1		Químicos	1	0		Mineração	0	0
Outros	1	2		Produtos Domésticos e pessoas	0	1		Têxtil e Vestuário	0	0
Gestão de Desperdícios	3	0		Materiais de Construção	0	1		Tabaco	0	0
Conglomerados	1	1		Brinquedos	0	1		Turismo e Lazer	0	0
Energia	1	1		Universidades	1	0		Equipamento	0	0
Agência Pública	1	1		Serviços sem fins lucrativos	1	0		Serviços comerciais	0	0
Ferrovias	2	0		Imobiliária	1	0		Computadores	0	0
Telecomunicações	2	0		Retalhistas	1	0		Bens de consumo duradores	0	0
Produtos Florestais e de Papel	2	0		Tecnologia Hardware	1	0				
Nota: PT – Portugal, DK – Dinamarca										

Na base de dados da GRI, estão presentes os relatórios de sustentabilidade do setor de Comida e Bebidas das seguintes empresas portuguesas:

- Nestlé Portugal - Sucursal da Nestlé S.A com sede em Linda-a-Velha e que produz e vende todo o tipo de produtos alimentares (ex. chocolates, leite, bebidas, comida para animais)
- Eurest Portugal - Empresa portuguesa de *catering* que se dedica ao fornecimento de refeições para escolas, universidades, empresas, entre outros.

Relativamente às empresas dinamarquesas estão presentes os relatórios das empresas:

- Carlsberg Group - Grupo de cervejarias dinamarquesas que se dedica à produção, fabricação e venda de cervejas.
- Palsgaard - Empresa dinamarquesa que se dedica ao fabrico e fornecimento de emulsificantes alimentares.

Apesar destas empresas pertencerem ao mesmo sector de atividade, não produzem o mesmo tipo de produtos, o que poderá provocar um enviesamento dos resultados. Para ultrapassar esta dificuldade fez-se uma pesquisa de relatórios de sustentabilidade de empresas pertencentes aos subsectores café, cerveja, produtos alimentares e leite e sumos que estejam disponíveis *online*. Para este efeito utilizou-se o motor de pesquisa Google com as seguintes *keywords*: “denmark companies of soda”, “denmark companies of and milk”, “denmark companies of coffe”, “empresas portuguesas de café”, “empresas portuguesas de cerveja”, “empresas portuguesas de sumos e leite”. Identificaram-se as empresas portuguesas e dinamarquesas pertencentes a estes subsectores que disponibilizam *online* relatórios de sustentabilidade, que seguem a diretiva GRI, mas que não estão na plataforma GRI. Para estes subsectores escolheram-se os relatórios de sustentabilidade das seguintes empresas, com os respetivos *websites* presentes na tabela 3.2 e na tabela 3.3.

Tabela 3.2 - Subsector e empresas escolhidas

Subsector	Dinamarca	Portugal	Âmbito
Café	Lofbergs	Delta	Grupo vs Empresa
Cerveja	Carlsberg	Super Bock	Grupo vs Grupo
Comida	Plasgaard	Nestlé Portugal	Empresa vs Empresa
Sumos e leite	Arla	Compal	Empresa vs Empresa

Tabela 3.3 - Empresas escolhidas, com relatórios de sustentabilidade

Subsector	Empresas	Website	Relatórios de sustentabilidade
Café	Delta	www.deltacafes.pt/	Delta Cafés (2014)
	Lofbergs	https://en.lofbergs.se/	Lofbergs (2016)
Cerveja	Super bock	www.superbock.pt/	Super bock (2016)
	Carlsberg	https://carlsberggroup.com/	Carlsberg (2016)
Produtos alimentares	Nestlé Portugal	https://www.empresa.nestle.pt/	Nestlé Portuga (2015)
	Palsgaard	https://www.palsgaard.com/	Palsgaard (2016)
Sumos e leite	Compal	https://compal.pt/	Compal (2015)
	Arla	https://www.arla.com/	Arla (2016)

Em seguida apresentamos uma breve descrição das empresas seleccionadas utilizando a informação nos respetivos *websites*.

Delta cafés

A Delta cafés foi fundada em 1961 por Rui Nabeiro. É uma marca e empresa de cafés portuguesa, que iniciou o seu negócio na vila alentejana de Campo Maior, com um pequeno armazém de 50 metros quadrados e sem grandes recursos. A sua atividade inicial foi feita com apenas duas bolas de torra de café de 30 kg de capacidade. A partir da 2ª metade dos anos 70, a estrutura comercial da Delta Cafés consolidou-se de forma decisiva, o que originou, em 1984,

a separação da atividade comercial, assegurada pela empresa Manuel Rui Azinhais Nabeiro, da atividade industrial, desenvolvida pela Novadelta S.A. A emergência de novas tipologias de negócio, a necessidade de desenvolvimento de novos produtos e a exigência crescente da prestação de um serviço global, alargado a áreas complementares ao café, implicaram o redesenho do negócio que culminou, em 1998, na reengenharia do Grupo Nabeiro/Delta Cafés.

A necessidade de diversificação levou à constituição de 25 empresas nos mais variados sectores: indústria; serviços; comércio; agricultura; imobiliário; hotelaria e distribuição, organizados por áreas estratégicas. As empresas do Grupo Nabeiro têm evoluído de forma contínua e sólida.

Löfbergs

A Löfbergs foi fundada em 1906, na Suécia pelos irmãos Anders, John e Josef Löfberg e é uma das maiores empresas de café de propriedade familiar nos países nórdicos. A produção equivale a cerca de 10 milhões de xícaras de café diárias. A venda do café é realizada em dez mercados no norte da Europa. A empresa é totalmente detida pela família Löfberg e, como tal, foi fundamental ter uma perspetiva a longo prazo, respeitando os valores ao nível da sustentabilidade. Até à década de 1990, a Löfbergs estava somente a operar na Suécia. Desde então, iniciaram e adquiriram empresas na Noruega, Dinamarca, Letónia e Reino Unido. Atualmente, o café está a ser vendido com as marcas Löfbergs, Peter Larsen Kaffe, Melna, Crema, Percol e Green Cup e a sede principal da Löfbergs encontra-se em Karlstad, na Suécia.

Super Bock

A Super Bock é uma marca de cerveja portuguesa detida pela empresa Super Bock Group. A marca Super Bock nasce em 1927 e em 1967 são lançados os primeiros anúncios sob o slogan "A cerveja que supera a sua exigência". Durante os anos 70 é inaugurada a rede de distribuição, em Lisboa, composta por 12 camiões. Em 1992, a Super Bock atinge a liderança do mercado português, mantendo-se na preferência dos consumidores de cerveja até aos dias de hoje. Em 1995, a Super Bock é a primeira marca portuguesa a dar o nome a um festival. Inaugurava-se assim o Super Bock Super Rock, um dos maiores festivais de rock que se realiza há 20 anos consecutivos em Portugal. Em 1998 e em 2001 patrocinou dois dos maiores eventos culturais portugueses de sempre: Expo'98 e Porto 2001 (Capital Europeia da Cultura).

A Super Bock tem feito uma forte aposta na internacionalização, especialmente em países europeus, entre os quais França e Inglaterra, e países e lusófonos, como o Brasil, Angola e Moçambique, tendo vindo a consagrar-se como a cerveja portuguesa mais vendida no mundo.

O principal mercado externo da Super Bock continua a ser Angola, onde a marca de cerveja do grupo mais vendida é Super Bock.

Carlsberg

Carlsberg Group ou Carlsberg é um conglomerado de cervejarias multinacional da Dinamarca. É reconhecido mundialmente pelas marcas Carlsberg, Tuborg, Kronenbourg 1664, Grimbergen e Somersby. A marca foi fundada em 1847 por Jacob Christian Jacobsen, em Copenhaga e atualmente possui mais de 500 rótulos. O primeiro lote foi produzido em 10 de novembro de 1847, e a exportação das cervejas começaram em 1868 com o primeiro lote enviado para Edimburgo, Escócia. Alguns dos primeiros logotipos da empresa eram feitos com elefantes e suásticas, que foram abandonadas após a ascensão do Partido Nazi em diversas partes da Europa. A Carlsberg detém os direitos de mais de 500 rótulos e marcas de cerveja.

Nestlé Portugal

A história da Nestlé começa na Suíça em 1866, quando os americanos Charles e George Page fundaram em Cham, na Suíça, a *Anglo-Swiss Condensed Milk Company*, fabricante do leite condensado *Milkmaid*. Em 1867, Henri Nestlé lançou a Farinha Láctea, um alimento especial para crianças, à base de cereais e leite. A partir dessa iniciativa, ocorrida na cidade de Vevey, na Suíça, a Nestlé tornou-se uma empresa mundial de alimentos e nutrição. Em 1923, nasceu a Nestlé Portugal, com a fundação da Sociedade de Produtos Lácteos, Lda., tendo como principal sócio o Prof. Egas Moniz. Nasce assim em Avanca, concelho de Estarreja, no distrito de Aveiro, a primeira fábrica portuguesa de leite em pó simples, que será o embrião do que é hoje a Nestlé Portugal. Dez anos mais tarde, em 1933, a Sociedade de Produtos Lácteos obtém o exclusivo da fabricação e venda dos produtos Nestlé.

Palsgaard

As raízes da Palsgaard remontam ao dia em que, em 1908, o empresário Einar Viggo Schou (1866-1925) retornou à Dinamarca, vindo do Reino Unido, em busca de um "lugar bonito para viver". Ele encontrou o seu sonho na majestosa *12th - century Palsgaard*. Einar comprou a mansão através das receitas auferidas como parte proprietária da Southall, a maior fábrica de margarinas do mundo na época. Para além desta aquisição, Einar inventou o revolucionário processo de refrigeração de tambor para a fabricação de emulsões de margarina no Reino Unido. A fábrica e a sede da Palsgaard estão atualmente situadas na Dinamarca. No entanto, outras fábricas foram construídas, nomeadamente na Holanda, México e, mais recentemente, uma nova fábrica na Malásia.

Com 100 anos de experiência e atuando em mais de 100 países, o nome Palsgaard tornou-se sinónimo de fabrico e fornecimento de emulsificantes, i.e. substância que aumenta a homogeneidade de uma solução e estabilizadores para as indústrias globais de confeitaria, e.g. laticínios, gelados, panificação, maionese, margarina, carnes e afins.

Compal

A Compal, é uma empresa portuguesa do ramo alimentar, fundada em 1952, no interior de Portugal, mais concretamente no Entroncamento. Na década de 60, a Compal foi integrada no maior consórcio económico português da época, a Companhia União Fabril (CUF). Esta integração permitiu o reforço de capitais da empresa, o recurso ao crédito e a construção de uma nova unidade fabril em Almeirim (1964). Inicialmente dedicada ao fabrico de conserva de tomate, ao longo dos anos, a Compal diversificou o seu principal ramo de negócio, passando a fabricar sumos de fruta, néctares e refrigerantes, vegetais em conserva e, em 2015, águas gaseificadas. No ano de 1998, seguindo uma estratégia de internacionalização, a Compal entrou no mercado espanhol de sumos e bebidas à base de sumos. Atualmente exporta para 39 países, abrangendo os mercados da Europa, África e Estados Unidos. Em 2005, a Compal, que fazia parte do grupo Nutrinveste, foi vendida ao consórcio formado pela Caixa Geral de Depósitos e pela Sumolis, detentora das marcas Pepsi-Cola, 7 Up e Lipton Ice Tea, em Portugal.

Em 2007, a Compal ganhou o prémio *Zenith International*, na categoria inovação de melhor novo sumo e nas categorias respeitantes ao melhor conceito, com o produto Compal Essencial (doses individuais de fruta). Em 2009 é criada a Sumol+Compal, resultado da integração da Compal e da Sumol

Arla

A Arla Foods é uma cooperativa internacional sediada em Viby, na Dinamarca, sendo a maior produtora de laticínios da Escandinávia. A Arla Foods nasce em resultado de uma fusão entre a cooperativa sueca de laticínios Arla e a empresa dinamarquesa de laticínios MD Foods, em 17 de abril de 2000. O nome Arla deriva da mesma palavra que a palavra inglesa *early*, termo arcaico sueco para "de manhã cedo". A Arla Foods é a quarta maior empresa de laticínios do mundo, em relação ao volume de leite, e a sétima relativamente à faturação. Tem três marcas menores, a Arla, Lurpak e Castello, com produtos vendidos em todo o mundo. A marca Arla é uma marca cooperativa em todas as categorias de produtos, enquanto a marca Lurpak, de manteiga e pastas, é de propriedade do *Danish Dairy Board* e a Castello é uma marca de queijo, que inclui queijo azul e queijos amarelos. A Arla Foods incorpora a *Arla Foods Ingredients*, uma antiga divisão estabelecida como uma subsidiária independente em 2011

3.2. 2ª Fase - Recolha de dados

Na 2ª fase começou-se por analisar individualmente os relatórios e identificar se existe informação relativa a 5 categorias de indicadores, nomeadamente: G4-56 (ética e integridade), G4-LA (práticas laborais e trabalho decente), G4-SO (sociedade), G4-PR (responsabilidade do produto) e G4-HR (direitos humanos), descritos anteriormente na tabela 4. O estudo incidiu nestas categorias, dado serem os indicadores em que menos estudos foram realizados. De facto,

encontramos diversos estudos realizados nas categorias G4-EN (ambiente) e G4-EC (economia), e.g. Ribeiro (2017), Roma (2016), Simões (2013) e Oliveira (2012).

A tabela 3.4 mostra os indicadores disponibilizados nos relatórios de sustentabilidade analisados. Os indicadores podem ser quantitativos ou qualitativos. Os indicadores quantitativos são expressos através de valores, ou seja, são mensuráveis e mais fáceis de avaliar. Os indicadores qualitativos requerem uma abordagem diferente, mais subjetiva, com suposições e critérios a adotar. Note-se que a informação disponibilizada no relatório GRI é voluntária, portanto não existe informação sobre todos os indicadores e interessa identificar a informação comum aos relatórios.

Tabela 3.4 - Indicadores disponibilizados nos relatórios de sustentabilidade das empresas analisadas

Indicadores		Café		Cerveja		Produtos alimentares		Sumos e leite	
		Delta	Lofbergs	Super bock	Carlsberg	Nestlé	Palsgaard	Compal	Arla
G4-56	Ql	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
LA1	Qt	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗
LA6	Qt	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
LA9	Qt	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗
LA12	Qt	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✗
PR2	Qt	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗
PR4	Qt	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗
PR7	Qt	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗
PR9	Qt	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗
HR2	Ql	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗
HR3	Qt	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗
HR12	Qt	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗
SO3	Ql	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗
SO4	Ql	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗

Nota: Qt – quantitativo, Ql - qualitativo

Como se verifica na tabela 3.4 existem um número reduzido de indicadores comuns ao par de empresas em estudo. Em seguida, procedeu-se à recolha de informação de cada indicador, dos respetivos relatórios de sustentabilidade, de cada empresa, como está presente na tabela 3.5.

Tabela 3.5 - Informação de cada indicador, dos respetivos relatórios de sustentabilidade de cada empresa

Ind.	Métrica	Café		Cerveja		Produtos alimentares		Sumos e leite	
		Delta	Lofbergs	Super bock	Carlsberg	Nestlé	Palsgaard	Sumol	Arla
LA1	Taxa de rotatividade	NA	NA	11,60%	21%	14%	8,9%	NA	NA
LA6	Óbitos	0	0	1	5	NA	NA	NA	NA
	Taxa de frequência de acidentes	18,5%	0%	NA	NA	NA	NA	19%	11,5%
LA9	Horas de treino por funcionário	NA	NA	19,6	15	NA	NA	NA	NA
LA12	Percentagem de mulheres com cargos de liderança na empresa	28,6%	32%	NA	NA	NA	NA	NA	NA
PR2	Número total de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante o seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultados	NA	NA	NA	NA	0	0	NA	NA
PR4	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rótulo de produtos e serviços, discriminado por tipo de resultados	NA	NA	NA	NA	0	0	NA	NA
PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicação de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminado por tipo de resultados	NA	NA	0	4	0	0	NA	NA
PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	NA	NA	NA	NA	0	0	NA	NA
HR3	Incidentes de discriminação e medidas corretivas	NA	NA	NA	NA	0	0	NA	NA
HR12	Número total de reclamações sobre impactos em direitos humanos registadas através dos mecanismos formais de reclamações da organização	NA	NA	NA	NA	1	0	NA	NA

Tabela 3.5 - Informação de cada indicador, dos respetivos relatórios de sustentabilidade de cada empresa (cont.)

Ind.	Métrica	Café		Cerveja		Produtos alimentares		Sumos e leite	
		Delta	Lofbergs	Super bock	Carlsberg	Nestlé	Palsgaard	Sumol	Arla
G4-56	Valores	Integridade; Sustentabilidade; Inovação responsável; Verdade; Qualidade do produto; Solidariedade; Transparência	Responsabilidade; Compromisso; Espírito empreendedor; Abordagem/Pensamento a longo prazo; Profissionalismo	Paixão, Inovação, Valorização dos membros da empresa. desenvolvimento sustentável	NA	Nutrição, saúde e bem-estar; Qualidade e Segurança dos produtos; Respeito pelos direitos humanos; Saúde e segurança no trabalho; Desenvolvimento Sustentável	Código de conduta; Política ambiental; Política de produtos e qualidade; Política do empregado; Política de compras; Código de conduta do fornecedor; Diretrizes anticorrupção	NA	NA
	Princípios/padrões/Iniciativas	Desenvolvimento sustentável integridade normativa e transparência. Integridade; sustentabilidade; Inovação responsável; verdade; Qualidade do produto; Solidariedade; Transparência	Orientar objetivos globais; negócio sustentável; cooperação gratificante; Participar no debate social; Compromisso em toda a cadeia de valor; Grande diversidade e maior igualdade; Liderança; Combater a corrupção	Paixão, Inovação, Valorização dos membros da empresa. Desenvolvimento sustentável	Treino de políticas; Treino anticorrupção; Avaliações de risco	Nutrição, saúde e bem-estar; Qualidade e Segurança dos produtos; Respeito pelos direitos humanos; Saúde e segurança no trabalho; Desenvolvimento Sustentável	Código de conduta: Política ambiental; Política de produtos e qualidade; Política do empregado; Política de compras; Código de conduta do fornecedor; Diretrizes anticorrupção	NA	NA
	Normas de comportamento (códigos de conduta e ética)	Desenvolvimento sustentável, integridade normativa e transparência. Integridade; Sustentabilidade; Inovação responsável; verdade; Qualidade do produto; Solidariedade; Transparência	Orientar objetivos globais; negócio sustentável; cooperação gratificante; Participar no debate social; Compromisso em toda a cadeia de valor; Grande diversidade e mais igualdade; Liderança; Combater a corrupção		Emissão e implantação de uma Política Anti Suborno e Corrupção, prevista no plano geral de implementação para as políticas projetadas em <i>Live by our Compass</i> .	Nutrição, saúde e bem-estar; Qualidade e Segurança dos produtos; Respeito pelos direitos humanos; Saúde e segurança no trabalho; Desenvolvimento Sustentável	Código de conduta: Política ambiental; Política de produtos e qualidade; Política do empregado; Política de compras; Código de conduta do fornecedor; Diretrizes anticorrupção	NA	NA

Tabela 3.5 - Informação de cada indicador, dos respetivos relatórios de sustentabilidade de cada empresa (Cont.)

Ind.	Métrica	Café		Cerveja		Produtos alimentares		Sumos e leite	
		Delta	Lofbergs	Super bock	Carlsberg	Nestlé	Palsgaard	Sumol	Arla
SO3	Nº total e % de operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção e os riscos significativos identificados	NA	NA	NA	NA	0	0	NA	NA
SO4	% de trabalhadores com formação nas políticas e práticas anticorrupção	NA	NA	0%	100%	NA	NA	NA	NA
HR2	Nº total de horas de formação sobre políticas de direitos humanos	NA	NA	NA	NA	903	0	NA	NA

3.3. 3ª Fase - Análise de dados

Na 3ª fase serão utilizados diferentes métodos para pontuar os indicadores de natureza quantitativa e qualitativa.

3.3.1. Indicadores quantitativos

Nesta dissertação é utilizado o método desenvolvido por Wang, Hsu e Hu (2017) para pontuar os indicadores quantitativos. Neste método, é medida a performance social de acordo com a equação 1:

$$\text{Indicador de performance de RSE \%} = \frac{\text{Indicador GRI}}{\text{PRP}} * 100. \text{ (eq.1)}$$

Na qual:

- Indicador GRI - Valor do indicador presente no relatório da empresa.
- PRP (*Performance Eference Point*) - este representa o melhor desempenho conhecido para o indicador. No âmbito desta dissertação será obtido através da consulta da *WikiRate*.

No entanto podem existir dois tipos de indicadores quantitativos, os do tipo “quanto maior melhor”, e os do tipo “quanto menor melhor”. As escalas utilizadas para estes indicadores são as propostas por Wang et. al (2016) e encontram-se na tabela 3.6 e na tabela 3.7.

Tabela 3.6 - Indicadores quantitativos do tipo “quanto maior melhor”

%	<25	25-50	50-75	75-100	100	100-125	125-150	150-175	>175
Escala	1	1,5	2	2,5	3	3,5	4	4,5	5

Tabela 3.7 - Indicadores Quantitativos do tipo “quanto menor melhor”

%	<25	25-50	50-75	75-100	100	100-125	125-150	150-175	>175
Escala	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1

A escala de valores vai de 1 até 5. O valor 1 representa a pior pontuação possível, enquanto que o valor 5 representa o melhor dos cenários possíveis, ou seja, a melhor pontuação possível atribuída a uma determinada empresa.

3.3.1.1 Determinação dos PRP

Para determinar os PRP de cada indicador consultou-se o site da *WikiRate* (<https://wikirate.org/>). A título de exemplo, a figura 3.1 ilustra a informação obtida no *WikiRate* para o indicador LA9.

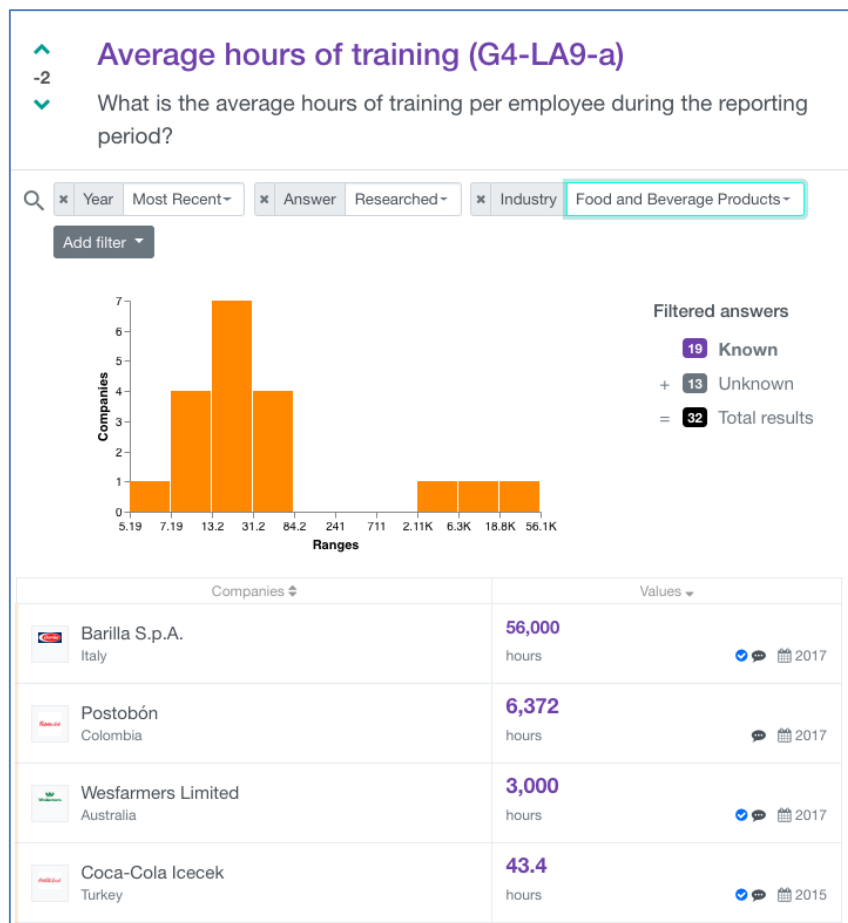


Figura 3.1 - Informação obtida no WikiRate para o indicador LA9.

Pode-se observar no gráfico da figura 3.1 que existem três *outliers*, com os valores de 56000, 6372 e 3000 horas de treino por funcionário. Estes valores são considerados *outliers* uma vez que diferem significativamente dos restantes valores declarados e, como tal, não são considerados na obtenção dos valores do PRP.

Os indicadores PR2, PR4, PR7 e HR12 estão subdivididos em três requisitos (e.g. PR2 composto pelos requisitos a1, a2 e a3). Por conseguinte, o valor máximo do PRP obtém-se através da soma das pontuações de a1, a2 e a3. O valor mínimo do PRP para esses indicadores é o menor valor dos três requisitos.

Em anexo, A, B e C, encontram-se os *print screen* da informação fornecida pela WikiRate para cada um dos indicadores em estudo. Na tabela 3.8 encontram-se os valores máximos e mínimos do PRP para cada indicador obtido, após consulta da WikiRate.

Através da tabela 3.8 temos os valores do PRP, tanto os máximos como os mínimos. Para os indicadores do tipo “quanto maior melhor” utilizou-se o valor mínimo de PRP, enquanto

que para os indicadores do tipo “quanto menor melhor” utilizou-se o valor máximo de PRP. Desta forma, é possível pontuar os indicadores de desempenho de natureza quantitativa, tendo como valor de referência, os dados da *WikiRate*.

Tabela 3.8 - Valores máximos e mínimos PRP

Indicadores	Valores		
	Máx	Mín	Outliers
LA1			
Taxa de rotatividade	21	1,5	-
LA6			
Óbitos	29	0	-
Taxa de frequência de acidentes por 1 milhão de horas trabalhadas (%)	37,6	0	269
LA9			
Horas de treino por funcionário	43,4	5,2	3000; 6372; 56000;
LA12			
% de mulheres com cargos de liderança na empresa	55	20	-
PR2			
a1) N.º multas em incidentes de Saúde e Segurança	1	0	688
a2) N.º Avisos em incidentes de saúde e segurança	1	0	-
a3) N.º Códigos voluntários em incidentes de saúde e segurança	0	0	688
PR4			
a1) N.º de Multas de não conformidade de produtos, serviços e rotulagem	25	0	-
a2) N.º de Avisos de não conformidade de produtos, serviços e rotulagem	1	0	-
a3) N.º de Códigos voluntários de não conformidade de produtos, serviços e rotulagem	23	0	-
PR7			
a1) N.º de Multas em incidentes relacionados com marketing	31	0	-
a2) N.º de Avisos em incidentes relacionados com marketing	27	0	-
a3) N.º de Códigos voluntários em incidentes relacionados com marketing	2	0	-
PR9			
Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	0	0	-
HR3			
Incidentes de discriminação e medidas corretivas	373	0	-
HR12			
a) Reclamações sobre impactos em direitos humanos	483	0	-
b) Reclamações endereçadas sobre impactos em direitos humanos	380	0	-
c) Reclamações sobre direitos humanos endereçados e resolvidas	103	0	-

3.3.2 Indicadores qualitativos

Para ser possível a construção de um índice que pontue cada indicador qualitativo (G4-56, SO3, SO4 e HR12) é necessário utilizar um método com diferentes escalas de pontuação.

3.3.2.1 Método de pontuação aplicado ao indicador G4-56

Nesta dissertação, para pontuar o indicador G4-56 - relativo a valores, princípios/padrões/ iniciativas, normas de comportamento (códigos de conduta e ética) - utilizou-se uma escala de pontuação de 0 a 5. Como é composto por três requisitos, e sobre o pressuposto que os requisitos têm igual peso/importância, cada requisito será avaliado numa escala de 0-5/3, onde 0 significa que a empresa não clarifica os requisitos expressos e 5/3, se a

empresa comunica de forma clara os requisitos como está presente na tabela 3.9. A soma dos 3 requisitos constitui a pontuação final (no melhor dos cenários, igual a 5).

Tabela 3.9 - Classificação do indicador G4-56

Indicador	Requisito	Pontuação		
		5/3	1	0
G4-56	Valores	Declara de forma clara um conjunto de valores	Os valores estão implícitos segundo a informação declarada.	A empresa não disponibiliza esta informação no relatório GRI
	Princípios, padrões ou iniciativas	Declara de forma clara e objetiva princípios, padrões ou iniciativas	Os princípios, padrões ou iniciativas estão implícitos	A empresa não disponibiliza esta informação no relatório GRI
	Normas de comportamento (códigos de conduta)	Declara de forma clara Normas de comportamento	As normas de comportamento estão implícitas.	A empresa não disponibiliza esta informação no relatório GRI

3.3.2.2 Método aplicado aos indicadores SO3, SO4 e HR2

Para os restantes indicadores (SO3, SO4 e HR2), a escala de pontuação está compreendida entre 5 e 0, uma vez que possuem somente 1 requisito (tabela 3.10).

Tabela 3.10 – Classificação dos indicadores SO3, SO4 e HR2

Indicador	Requisitos	Pontuação	
		5	0
SO3	Potenciais riscos de corrupção	A empresa não esteve envolvida ou não tem conhecimento de potenciais riscos de corrupção	São declarados potenciais riscos de corrupção
SO4	Trabalhadores com formação nas políticas e práticas de anticorrupção	São declaradas horas de formação em políticas e práticas de anticorrupção	A empresa não fornece formação aos seus trabalhadores em práticas de anticorrupção
HR2	Horas de formação a empregados sobre políticas e práticas de direitos humanos	São declaradas horas de formação em políticas e práticas de direitos humanos	A empresa não fornece formação aos seus trabalhadores em práticas de direitos humanos

Desta forma, é possível pontuar os indicadores de desempenho de natureza qualitativa, tendo como valor de referência, os dados da *WikiRate*.

3.4 - Resultados

Após se terem analisado os dados, prosseguem-se os resultados obtidos.

3.4.1. Resultados para os indicadores quantitativos

A equação 1 foi aplicada a todos os indicadores quantitativos por forma a obter o seu indicador de performance de RSE a nível percentual.

Os resultados obtidos estão expressos na tabela 3.11.

Tabela 3.11 - Resultados da performance de RSE a nível percentual

Indicador	Tipo	Café		Cerveja		Produtos alimentares		Sumos e Leite	
		Delta	Lofbergs	Super bock	Carlsberg	Nestlé	Palsgaard	Compal	Arla
LA1	Quanto "menor melhor"			55%	100%	67%	42%		
LA6-a)	Quanto "menor melhor"	0%	0%	3%	17%				
LA6-b)	Quanto "menor melhor"	49%	0%					51%	31%
LA9	Quanto "maior melhor"			377%	288%				
LA12	Quanto "maior melhor"	143%	160%						
PR2	Quanto "menor melhor"					0%	0%		
PR4	Quanto "menor melhor"					0%	0%		
PR7	Quanto "menor melhor"			0%	13%	0%	0%		
PR9	Quanto "menor melhor"					0%	0%		
HR3	Quanto "menor melhor"					0%	0%		
HR12	Quanto "menor melhor"					0%	0%		

Em seguida, foi atribuída a pontuação aos indicadores, de acordo com o respetivo critério, como se encontra na tabela 3.12.

Tabela 3.12 - Pontuação dos indicadores

Ind.	Café		Cerveja		Produtos alimentares		Sumos e Leite	
	Delta	Lofbergs	Super bock	Carlsberg	Nestlé	Palsgaard	Compal	Arla
LA1			4	3	4	4,5		
LA6-a)	5	5	5	5				
LA6-b)	1,5	1					2	1,5
LA9			5	5				
LA12	2	1,5						
PR2					5	5		
PR4					5	5		
PR7			5	5	5	5		
PR9					5	5		
HR3					5	5		
HR12					5	5		

Os resultados obtidos para os indicadores quantitativos dos 4 subsetores foram bastante idênticos, comparando o par de empresas em estudo (e.g. Delta vs Lofbergs).

As empresas portuguesas apresentam pontuação superior em 75% dos subsetores, exceto no subsetor dos produtos alimentares.

3.4.2. Resultados para os indicadores qualitativos

De acordo com os métodos de pontuação aplicados aos indicadores G4-56, SO3, SO4 e HR2, obtiveram-se os resultados expressos na tabela 3.13.

Tabela 3.13 – Resultados dos indicadores G4-56, SO3, SO4 e HR2

Ind.	Café		Cerveja		Produtos alimentares		Sumos e Leite	
	Delta	Lofbergs	Super bock	Carlsberg	Nestlé	Palsgaard	Compal	Arla
G4-56	13/3	5	8/3	10/3	13/3	13/3		
Valores	5/3	5/3	5/3	0	5/3	5/3		
Princípios, padrões ou iniciativas	5/3	5/3	1	5/3	5/3	1		
Normas de comportamento	1	5/3	0	5/3	1	5/3		
SO3					5	5		
SO4			0	5				
HR2			5	0				

Relativamente aos indicadores qualitativos (tabela 3.13), as empresas dinamarquesas apresentaram em 2 subsetores vantagem ao nível da RSE face às empresas portuguesas.

4. Discussão de resultados

Foram construídos gráficos de radar que permitem comparar o par de empresas em estudo (e.g. Delta vs Lofbergs) de forma clara e intuitiva. Segundo Saary (2008), a apresentação dos resultados num gráfico de radar é a forma mais eficiente de exibir uma ampla variedade de dados numa única imagem. O gráfico de radar é utilizado para comparar dados quantitativos com múltiplas variáveis. Neste estudo é possível ver quais os indicadores com valores semelhantes ou discrepantes. São ideais para demonstrar o desempenho dos indicadores das empresas. Deste modo, podem ser comparadas diferentes categorias de desempenhos. Em primeiro lugar, começou-se por comparar os indicadores para as empresas do subsector “café”, como está presente na figura 4.1.

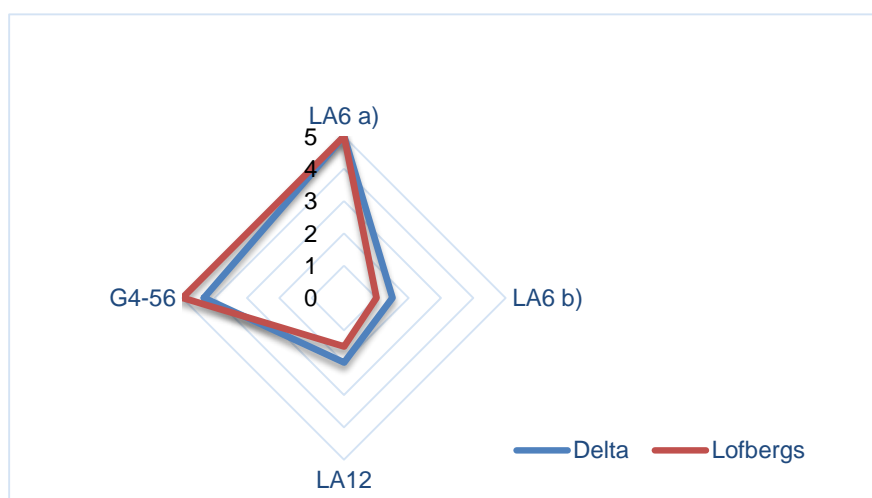


Figura 4.1 - Comparação dos indicadores para as empresas do subsector “café”

Como é observável na figura 4.1, a Lofbergs apresenta uma pontuação superior à Delta no que diz respeito ao indicador G4-56, apresentando uma pontuação de 5 comparativamente ao valor de 10/3 (aproximadamente 4,33) da Delta. Ambas as empresas apresentam valores muito positivos no que toca à ética e integridade da empresa.

Relativamente ao indicador LA6 a) (número de óbitos), ambas as empresas apresentam o valor máximo de pontuação (5), o que significa que o número de óbitos registados nesse ano, por ambas as empresas, foi muito inferior quando comparado com os valores da *WikiRate*. O indicador LA6 b), taxa de frequência de acidentes por 1 milhão de horas trabalhadas, regista uma pontuação ligeiramente mais elevada por parte da Delta, com uma pontuação de 1,5 comparando com o valor 1, registado pela Lofbergs.

Em último lugar, relativamente ao indicador LA12, a Delta encontra-se novamente com uma pontuação mais elevada (2) comparando com o 1,5 da Lofbergs. Ambas as empresas registam valores baixos no que diz respeito à percentagem de mulheres nas empresas. Em

seguida, comparou-se os indicadores para o subsector “cerveja”, como está presente na figura 4.2.

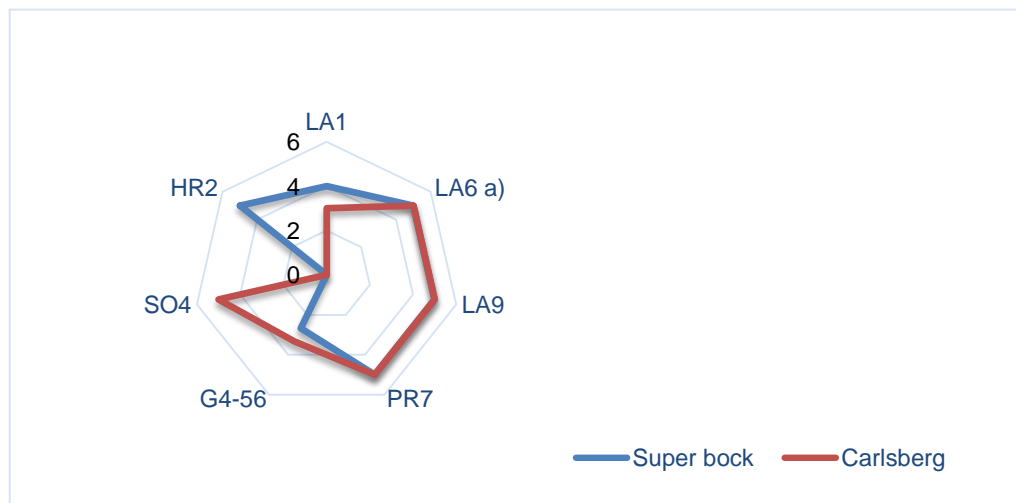


Figura 4.2 - Comparação dos indicadores para o subsector “cerveja”

Como se verifica na figura 4.2, para os indicadores LA6 a), LA9 e PR7, ambas as empresas apresentam a pontuação máxima, o que revela que apresentam valores muito superiores, quando comparadas com os dados das empresas da *WikiRate*.

Relativamente ao indicador LA1, a Super bock apresenta uma pontuação de 4 que é ligeiramente superior à Carlsberg (3), o que significa que a Super bock declara valores de taxa de rotatividade de funcionários, inferiores aos da *WikiRate*, o que é positivo. No entanto a Carlsberg apresenta valores iguais aos da *WikiRate*, o que não é positivo nem negativo.

Relativamente ao indicador HR2, a Super bock apresenta uma pontuação mais alta relativamente à Carlsberg (5 vs. 0). Tal dado, revela que a Super bock fornece horas de formação aos seus funcionários sobre políticas e práticas em direitos humanos, ao contrário da Carlsberg que não fornece qualquer tipo de horas de formação aos seus empregados. A Carlsberg relativamente ao indicador SO4 demonstra uma pontuação mais alta comparada com a Super bock, no que diz respeito a este indicador (5 vs 0). Significa que a Carlsberg fornece horas de formação em políticas e práticas de anticorrupção, enquanto a Super bock não oferece qualquer tipo de formação aos seus empregados.

Em último lugar, relativamente ao indicador G4-56, a Carlsberg destaca-se relativamente à Super bock, apresentando um valor de 10/3 (3,33) comparando com o valor de 8/3 (2,67). Assim a Carlsberg revela um maior compromisso no que diz respeito às questões de ética e integridade.

Em seguida comparou-se os indicadores relativos ao subsector “produtos alimentares”, como está presente na figura 4.3.

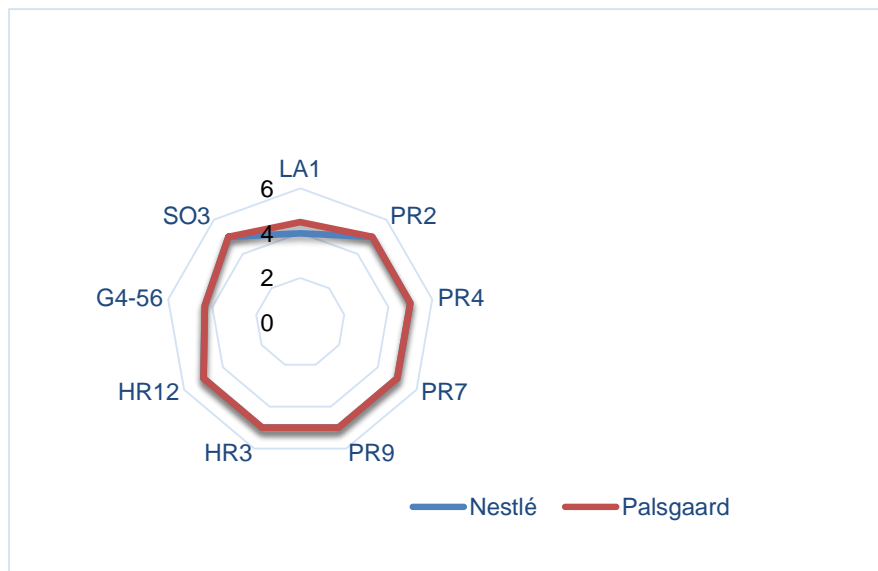


Figura 4.3 - Comparação dos indicadores relativos ao subsetor "produtos alimentares"

Como está presente na figura 4.3, tanto a Nestlé como a Palsgaard apresentaram pontuação máxima para os indicadores PR2, PR4, PR7, PR9, HR3 HR12 e SO3, o que revela um compromisso no que diz respeito às questões abordadas por estes indicadores. Relativamente ao indicador G4-56, ambas as empresas apresentam uma pontuação alta, de 13/3 (aproximadamente 4,33), o que significa que cumprem as questões relacionadas com a ética e integridade.

Em último lugar, relativamente ao indicador LA1, existe uma pontuação superior da Palsgaard face à Nestlé (4,5 vs. 4). Ambas as empresas têm um desempenho positivo no que diz respeito a este indicador, uma vez que têm uma taxa de rotatividade inferior, quando comparadas com as empresas da *WikiRate*. Por último, compararam-se os indicadores relativos ao subsetor "Sumos e leite", como está presente na tabela 4.1.

Tabela 4.1 - Comparação dos Indicadores relativos ao subsector "sumos e leite"

Indicador	Compal	Arla
LA6 b)	2	1,5

Como podemos verificar, na tabela 4.1, a Compal apresenta um valor superior ao valor obtido pela Arla (2 vs. 1,5). Ambas as empresas estão a revelar um elevado número de acidentes por 1 milhão de horas trabalhadas, quando comparadas com a *WikiRate*, o que é bastante negativo.

5. Conclusões

Com o passar dos anos, o tema da RSE tem vindo a ganhar cada vez mais relevância. Neste sentido, o presente estudo pretendeu analisar a importância que as empresas portuguesas e dinamarquesas atribuem a esta temática através de um estudo *cross country*. A partir de uma revisão do Estado da Arte, iniciamos o nosso estudo com o intuito de conhecer aprofundadamente o tema. Em seguida, foram analisados os relatórios de sustentabilidade para as 4 empresas portuguesas e 4 empresas dinamarquesas. Nesta dissertação, utilizou-se como técnica de metodologia de investigação, a análise de conteúdo dos relatórios GRI, das empresas selecionadas. Em seguida, criou-se um índice de responsabilidade social que visa pontuar as empresas nas categorias de ética e integridade, responsabilidade do produto, sociedade, direitos humanos, práticas laborais e trabalho decente, com o auxílio da ferramenta *WikiRate*, como fonte de comparação dos dados recolhidos.

Em primeiro lugar, é possível constatar que a RSE está em constante evolução. Vários autores e instituições, ao longo das últimas décadas, têm procurado arranjar uma definição de RSE. Alguns dos conceitos são complementares dos já existentes, outros distintos, mas todos eles têm o intuito de melhorar o desempenho ao nível da RSE.

A procura por um modelo, que exprima de forma consensual a RSE, tem-se revelado extremamente difícil. Como tal, diversos autores criaram modelos para a quantificar e qualificar.

Portugal atrasou-se inicialmente na RSE em relação à maioria dos países industrializados (Rego et al., 2006). No entanto, em 2019, a sustentabilidade está a ganhar cada vez mais importância no mundo empresarial e Portugal tem já algumas das empresas mais sustentáveis da Europa, como a EDP, a Jerónimo Martins e a Galp, segundo o Instituto de Marketing Research (<https://www.imr.pt/pt>). Em 2018, registamos igualmente em Portugal, a criação do primeiro observatório Português de Responsabilidade Social Empresarial (CORE CLR), que, em 2019, aposta na disseminação de boas práticas no seio das empresas, com o início de um estudo nacional sobre o estado da arte da RSE. A tendência para o aumento da divulgação da informação sobre a RSE em Portugal tem sido crescente e tem acompanhado o acréscimo no resto do mundo. A maior prova disso, são as iniciativas e os prémios promovidos pelas diversas associações de responsabilidade social em Portugal, como a APEE e o GRACE que trabalham diariamente com o intuito de promover melhores práticas de RSE. Em contrapartida, os países nórdicos, nomeadamente a Dinamarca, destacam-se em relação a todos os outros no desempenho da RSE, tendo estes as melhores práticas, segundo Zadek (2007), e os melhores rankings como consta no *Responsible Competitiveness Index*, construído pela AccountAbility. A Dinamarca possui também um dos maiores centros de investigação de todo o mundo, *Copenhagen Centre For Corporate Responsibility*.

Relativamente ao número de relatórios de RSE disponibilizados por parte das empresas europeias, em comparação com o resto do mundo, estes, são em maior número, o que revela que a Europa é o continente que mais se preocupa com as boas práticas de RSE.

Os índices e normas internacionais, criadas em torno da RSE, contribuíram para o cumprimento de boas práticas de RSE, através da criação de diretrizes que visam auxiliar as empresas a desenvolverem políticas baseadas na sustentabilidade. Estas políticas permitiram às empresas, com a utilização de indicadores próprios, uma avaliação eficiente, eficaz e efetiva das práticas de responsabilidade social.

Verificou-se que as diretrizes dos relatórios GRI são utilizadas um pouco por todo o mundo (mais de 100 países), contando mesmo com a sua utilização por parte das maiores consultoras e empresas de vários setores como a KPMG, Nestlé ou Carlsberg. A ferramenta da *WikiRate* possibilitou a realização da análise comparativa entre as empresas portuguesas e dinamarquesas de forma muito mais eficaz. A sua utilização permitiu recolher a informação dos indicadores GRI exclusivamente para o setor em que se insere este estudo (comida e bebida) através da aplicação do filtro “*industry*”.

Relativamente à análise dos relatórios de sustentabilidade GRI, tanto as empresas portuguesas como as dinamarquesas disponibilizam informação de um número reduzido de indicadores qualitativos e quantitativos. Constatamos também que o conteúdo apresentado nos relatórios de sustentabilidade, relativos aos 4 subsetores das empresas portuguesas e dinamarquesas, é bastante semelhante e, por isso, os resultados são bastante idênticos.

Com este estudo pretendíamos comparar o desempenho ao nível da RSE entre Dinamarca e Portugal. Como dissemos anteriormente, os resultados declarados pelas empresas dinamarquesas e portuguesas foram bastante semelhantes o que levou a pontuações também muito semelhantes. Estes resultados vão de encontro ao que já foi referido por vários autores, nomeadamente o facto da Dinamarca não se superiorizar significativamente face a Portugal no desempenho ao nível da RSE. Estes resultados são justificados pelo facto da informação divulgada nos relatórios GRI, ser pouco clara, ambígua ou incompleta, i.e. informações pouco específicas relativamente ao conteúdo de cada indicador, diferentes unidades de medida aplicadas, relatórios de elevada complexidade e ênfase excessivo em elementos positivos. Para além disso, o facto de nem todos os relatórios serem guiados pelas diretrizes GRI enviesou, de certa forma, os resultados, uma vez que não se compararam empresas com um volume de negócios idêntico.

Este estudo, através de um índice de responsabilidade social, visava pontuar as empresas nas categorias de ética e integridade, responsabilidade do produto, sociedade, direitos humanos, práticas laborais e trabalho decente. Este índice permite às empresas melhorarem as práticas de responsabilidade social, pois é perceptível verificar os indicadores com uma

classificação mais baixa. Desta forma, as empresas podem melhorar o seu desempenho nestas 5 categorias.

Em suma, sugerimos em trabalhos futuros o desenvolvimento de um índice que contemple relatórios segundo diversas diretrizes (GRI e não GRI), de forma a possibilitar um leque de informação muito mais extensa.

5.1 Limitações do estudo

O facto de as empresas não serem obrigadas a apresentarem os relatórios anuais de sustentabilidade torna o estudo muito mais limitado. As empresas nem sempre os disponibilizam pelo que se torna de difícil comparação as práticas de responsabilidade social entre empresas do mesmo ramo e/ou setor. Por exemplo, se uma empresa como a Nestlé pretender comparar o seu nível de responsabilidade social, no ano de 2017, com uma outra empresa do mesmo ramo, em que os dados disponíveis se reportam ao ano de 2014, irá haver um enviesamento de resultados, pois em três anos o mercado pode alterar-se substancialmente. Outro fator a ter em conta é a comparação entre RSE do mesmo setor, que deve ser feita entre empresas cujo número de trabalhadores e volume de negócio seja semelhante. Se tomarmos como referência os relatórios GRI, o estudo efetuado por Boiral e Henri (2017) demonstrou que é de difícil análise a comparação do desempenho das empresas ao nível da sustentabilidade, tendo em conta os dados divulgados nos relatórios GRI, dado que as respostas são pouco claras, ambíguas ou incompletas, i.e. informações pouco específicas relativamente ao conteúdo de cada indicador, diferentes unidades de medida aplicadas, relatórios de elevada complexidade e ênfase excessivo em elementos positivos.

Em suma, quando combinados, estes problemas presentes nos relatórios GRI têm um efeito multiplicador, o que naturalmente vai tornar a comparabilidade dos índices de sustentabilidade pouco fidedignos. Ou seja, as informações apresentadas para o mesmo indicador são difíceis de medir, sendo estas vagas e muito pouco claras. No entanto, Boiral e Henri (2017) argumentam que estes problemas não são claramente evidentes à primeira vista, uma vez que os relatórios foram, regra geral, bem escritos, apresentados e estruturados, dando uma demonstração bastante convincente da seriedade do compromisso corporativo com o desenvolvimento sustentável.

O nosso estudo procurou pontuar a RSE em análise, através de métodos quantitativos. Deste modo, conseguimos dar uma pontuação a um vasto conjunto de empresas, desde que estas pertençam ao mesmo setor e sejam orientadas pelas diretrizes GRI.

Referências

- Afonso, S., Odete, P., & Monte, A. (2012). Responsabilidade social empresarial das empresas cotadas pertencentes ao PSI20: análise evolutiva e relação com o desempenho económico-financeiro. *AECA*, 1-20. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10198/8903>. Acedido a 12/11/2018.
- Albareda, L., Lozano, J. M., & Ysa, T. (2007). Public Policies on Corporate Social Responsibility: The Role of Governments in Europe. *Journal of Business Ethics*, 74(4), 391-407. doi:10.1007/s10551-007-9514-1
- APCER. (2018). Expected outcomes for accredited certification to ISO management system standards such as ISO 9001 and ISO 14001. Disponível em: https://www.apcergroup.com/images/site/downloads/Normas/1_Expected_outcomes_for_a_ccredited_certification_ISO_9001_and_ISO_14001.pdf. Acedido em 12/12/2018.
- APCER. (2016). Guia.do.utilizador ISO14001. Disponível em: https://www.apcergroup.com/images/site/downloads/Guias/APCER_Guia_ISO_14001_PT.pdf. Acedido em 15/11/2018.
- APCER. (s.d.). Regulamento Geral de Certificação de Sistemas de Gestão. Disponível em: https://www.apcergroup.com/images/site/downloads/Regulamentos/APCER_REG001_RG_C_v10.pdf. Acedido em 15/11/2018.
- APEE. (2011). Guia de Boas Práticas de Responsabilidade Social. Disponível em: http://www.apee.pt/mediaserver/docs/guia_boas_praticas_rs.pdf. Acedido em 15/11/2018.
- Arbogast, G., Thornton, B., & Bradley, B. (2010). A Global Corporate Sustainability Model. Disponível em: <http://www.aabri.com/OC2010Manuscripts/OC10049.pdf>. Acedido em 17/11/2018.
- ARLA. (2016). Corporate Responsibility Report 2016. Our Responsibility. Disponível em: <http://docs.arla.com/csr-report/2016/EN/#/>. Acedido em 24/10/2018.
- Ashley, A. P. (Coord.). (2002). *Ética e responsabilidade social nos negócios*. São Paulo: Editora Saraiva.
- Barboza, G. A., & Trejos, S. (2011). An Economic Model of Corporate Social Responsibility Under Global Warming. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1922791>. Acedido em 20/11/2018.
- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- BCSD Portugal. (s.d.). Quem somos. Disponível em: <https://www.bcsdportugal.org/sobre-nos/quem-somos>. Acedido em 28/11/2018.
- Bilgin, M. (2009). The Pearl Model: Gaining Competitive Advantage Through Sustainable Development. *Journal of Business Ethics*, 85-545. doi: 10.1007/s10551-009-0210-1
- Bogo, A. M. (2014). Relatório de Sustentabilidade e Impression Management: análise da natureza do conteúdo informacional. *OTOC - In XIV Congresso Internacional de Contabilidade e Auditoria - A contabilidade pública como fator de transparência*, 1-17.
- Boiral, O., & Henry, J.F. (2017). Is Sustainability Performance Comparable? A Study of GRI Reports of Mining Organizations. *Business and Society*, 56(2), 283-317.
- Bowen, H. (1953). *Social Responsibility of a Businessman*. New York: Harper & Row.

- Brammer, S. & Pavelin, S. (2004). Building a good reputation. *European Management Journal*, 22(6), 704-713.
- CALVERT. (2018). Calvert International Responsible Index 2018. Disponível em: <https://www.calvert.com/includes/loadDocument.php?fn=25177.pdf&dt=fundPDF>. Acedido em 28/12/2018.
- CARLSBERG. (2016). Sustainability Report 2016. Disponível em: <https://carlsberggroup.com/media/10920/2016-sustainability-report.pdf>. Acedido em 24/10/2018.
- Carroll, A. B. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
- Carvalho, F., Quiroz, T., Almeida, J., & Céu, M. (2011). O Relato sobre Responsabilidade Social em Portugal nos Anos 2006 a 2008. *XIII Accounting and Auditing Congress. A Change In Management, ACIM*. Porto.
- CBS. (2018). Statagic Areas. Disponível em: <https://www.cbs.dk/en/knowledge-society/strategic-areas>. Acedido em 17/12/2018.
- Cetindamar, D., & Husoy, K. (2007). Corporate Social Responsibility Practices and Environmentally Responsible Behavior: The case of The United Nations Global Compact. *Journal of Business Ethics*, 76(2), 163-176. doi:10.1007/s10551-006-9265-4
- Chen J. (2018). Dow Jones Sustainability World Index. Disponível em: <https://www.investopedia.com/terms/d/djones-sustainability-world.asp>. Acedido em 28/12/2018.
- Christofi, A.P., & Sisaue, S. (2012). Corporate sustainability: Historial development and reporting practices. *Management Research Review*, 35, 157-172. doi:10.1108/0140917121119517
- Comissão das Comunidades Europeias (2001). Livro Verde: Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas. Bruxelas, disponível em: http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/empl/20020416/doc05a_pt.pdf. Acedido em 10/10/2018.
- CORE CRL. (2019). Observatório de Responsabilidade Social. Disponível em: <https://core.org.pt/observatorio-portugues-da-responsabilidade-social-empresarial/>. Acedido em 11/5/2019.
- Cosenza, O. N., & Chamovitz, I. (2007). Ética, ética empresarial e responsabilidade social: reflexões e recomendações. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/%C3%A9tica-empresarial-e-responsabilidade-social-reflex%C3%B5es-ilan>. Acedido em 12/11/2018.
- Davis, K. (1973). The Case for and against Business Assumption of Social Responsibilities. *Academy of Management Journal*, 16, 312-323.
- Decreto-Lei n.º 262/86 (1986). Código das Sociedades Comerciais. Diário da República, n.º 201, 1ª Série, 2293-2385.
- Decreto-Lei n.º 266/2012. (2012). Agência para a competitividade e inovação, IAPMEI, Diário da República, 1.ª série, n.º 251, 1ª Série, 7279-7283.

- Delbard, O. (2008). CSR legislation in France and the European regulatory paradox: an analysis of EU CSR policy and sustainability reporting practice. *Corporate Governance*, 8(4), 397-405. doi: 10.1108/14720700810899149
- DELTA CAFÉS. (2014). Relatório de sustentabilidade 2014, Rostos de uma marca. Disponível em: http://www.deltacafes.pt/DeltaFiles/content/201602/fkkqakdc.5mh_df55f26e_contentfile.pdf?_ga=2.128202185.415501534.1560213983-702448907.1560213983. Acedido em 7/12/2018.
- Dias, R. A. (2008). *AA1000 Assurance Standart*. Versão Portuguesa. Lisboa: Sustentare.
- EASP. (2019). European Association of Sustainability Professionals. Disponível em: <https://www.europeanasp.eu/>. Acedido em 4/2/2019.
- Enderle, G., & Tavis, L. A. (1988). A balanced concept of the firm and the measurement of its long-term planning and performance. *Journal of Business Ethics*, 17(11), 1129-1144. doi: 10.1023/A:1005746212024
- European Commission (2008). European Competitiveness Report. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52008DC0774&from=EN>. Acedido em 19/12/2018.
- ETHOS (s/d). Porquê o Ethos? Disponível em: https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2017/08/Apresenta%C3%A7%C3%A3o-Institucional_2017_para_site.pdf. Acedido em 14/12/2018.
- Freeman, R., McVea, J. (2001). A stakeholder approach to strategic management, *Working paper*, 01-02, 189-207.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A stakeholder approach*. Marshfield: Pitman Publishing.
- Friedman, M. (1970). The Social Responsibility of Business Is to Increase Its Profits. In *W. C. Corporate Ethics and Corporate Governance*, 173-178. Disponível em: <http://umich.edu/~thecore/doc/Friedman.pdf>. Acedido em 4/12/2018.
- Ftse. Johannesburg Stock Exchange Socially Responsible Index: <http://www.sseinitiative.org/fact-sheet/jse/>. Acedido em 28/12/2018.
- Golob, U., Elving, W., Nielsen, A., Podnar, K., Schultz, F., & Thomson, C. (2013). Corporate Social Responsibility and Corporate Communication, Proceedings for the CSR Communication Conference. Special issue: Special issue of Corporate Communications. *An International Journal*, 18(2), 176-290.
- GRACE. (2019). Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial. Disponível em: http://www.grace.pt/sobre_o_grace/historiahttp://www.grace.pt/sobre_o_grace/historia. Acedido em 20/1/2019.
- GRI. (s.d.) O que é Global Reporting Initiative? Disponível em: <http://www.intedya.pt/internacional/175/noticia-o-que-e-global-reporting-initiative-gri.html>. Acedido em 17/12/2018.
- GRI. (2013). Overview Changes in Standard Disclosures from G3.1 to G4 Guidelines. Disponível em: <https://www.globalreporting.org/resource/library/GRIG4-Part1-Reporting-Principles-and-Standard-Disclosures.pdf>. Acedido em 5/1/2019.

- Hahn, R. (2013). ISO 26000 and the standardization of strategic management processes for sustainability and Corporate Social Responsibility. *Business Strategy and the Environment*, 22(7), 442-455. doi: 10.1002/bse.1751.
- ICRS. (2019). Institute of Corporate Responsibility and Sustainability. Disponível em: <https://icrs.info/>. Acedido em 7/1/2019.
- IFC. (2012). Padrões de Desempenho sobre Sustentabilidade Socioambiental. Disponível em: https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/dfa5bc804d0829b899f3ddf81ee631cc/PS_Portuguese_2012_Full-Document.pdf?MOD=AJPERES. Acedido em 17/1/2019.
- Islam, M. A., & Deegan, C. (2008). Motivations for an organization within a developing country to report social responsibility information: evidence from Bangladesh. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 21, 850-874.
- JSE. (2010). Johannesburg Stock Exchange Socially Responsible Index. Disponível em: <http://www.gaaaccounting.com/the-johannesburg-stock-exchange-socially-responsible-investment-index/>. Acedido em 4/1/2019
- Kemper, A., Martin, R. L. (2010). After the Fall – The Global Financial Crisis as a Test of Corporate Social Responsibility *European Management Review*, 7(4), 229-239. doi: 10.1057/emr.2010.18
- Kolk A. (2008). Sustainability, Accountability and Corporate Governance: Exploring multinationals reporting practices. *Business Strategy and the Environment*, 17(1), 1-15.
- KPMG. (2006). Estudo da KPMG sobre a Publicação de Relatórios de Sustentabilidade em Portugal. KPMG Advisory - Consultores de Gestão, Portugal. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/215555776/Relatorios-Sustentabilidade-Portugal-KPMG-2006>. Acedido em 18/12/2018.
- Ligteringen, E. & Zadek, S. (2005). The Future of Corporate Responsibility Codes, Standards and Frameworks. *Global Reporting Initiative, AccountAbility*. Disponível em: <http://www.greenbiz.com/sites/default/files/document/CustomO16C45F63376.pdf>. Acedido em 5/12/21018.
- LOFBERGS. (2018). Our Sustainability Report 2017/2018. https://www.lofbergs.co.uk/wp-content/uploads/2019/02/loefbergs-coffee-group_sustainability_report_2017_2018.pdf. Acedido em 12/1/2019.
- Lourenzo, J.M., Sanchez, I.M.G., & Gallego-Àlvarez, I. (2009). Características del consejo de administración e información en materia de Responsabilidad Social Corporativa. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 38(141), 107-135.
- Marcondes, A.W., & Bacardji, C.D. (2010). *ISE – Sustentabilidade no Mercado de Capitais*. BM&FBovespa. S. Paulo: Report Editora.
- Marimon, F., Alonso, A. M. D. M., Rodríguez, M. D. P., & Alejandro, K. A. C. (2012). The worldwide diffusion of the global reporting initiative: what is the point? *Journal of Cleaner Production*, 33, 132-144.
- Marques, M., & Teixeira, C. (2008). A responsabilidade social das empresas e o desempenho organizacional. *Revista de Estudos Politécnicos*, 10, 149-164.
- McGuire, J. (1963) *Business and society*. New York: McGraw Hill.

- Mills R., De Paoli, S. (2018). When situativity meets objectivity in peer production of knowledge: the case of the WikiRate platform. *Data Technologies and Applications*, 52(1), 16-33. doi: 10.1108/DTA-02-2017-0006.
- Mills, R. & De Paoli, S. (2017). When situativity meets objectivity in peer-production of knowledge: the case of the WikiRate platform. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/321573612_When_situativity_meets_objectivity_in_peerproduction_of_knowledge_the_case_of_the_WikiRate_platform. Acedido em 5/1/2019.
- Moneva, J.M. (2005), "Información sobre Responsabilidad Social Corporativa: Situación y Tendencias", *Revista Asturiana de Economía*, 34(1), 43-67.
- Morais, F., & Fernandes, R. (2008). Responsabilidade social das empresas: Presente e futuro. Instituto Politécnico de Coimbra, Coimbra.
- Mota, G., & Dinis, A. (2005). Responsabilidade Social das Empresas: novo modelo de gestão para o desenvolvimento sustentável. *Revista da Faculdade de Ciência e Tecnologia, Porto*, 2, 249-259. Disponível em: <https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/583>. Acedido em 10/01/2019.
- Mueckenberger, U., & Jastram, S. (2010). Transnational norm-building networks and the legitimacy of Corporate Social Responsibility standards. *Journal of Business Gest. Prod. As organizações ISO 26000. Ethics*, 97(2), 223-239. doi:10.1590/0104-530X772/13
- Nalband, N. A., & Kelabi, S. A. (2014). Redesigning Carroll's CSR Pyramid Model. *Journal of Advanced Management Science*, 2(3), 236-239. Disponível em: <http://www.joams.com/uploadfile/2014/0217/20140217024434433.pdf>. Acedido em 13/1/2019.
- NESTLÉ Portugal.(2015). Nestlé na Sociedade. Relatório de criação de valor partilhado. Disponível em: https://www.empresanestle.pt/conhecaanestle/documents/final_relato%C3%B3rio%20cria%C3%A7%C3%A3o%20de%20valor%20partilhado%20nestl%C3%A9%20portugal%202015.pdf. Acedido em 27/12/2018.
- Nidasio, C. (2000). Implementing CSR on a Large Scale : The role of Government. *European Academy of Business in Society 3rd Colloquium*. Milan. Disponível em: https://www.academia.edu/12487120/Implementing_CSR_on_a_Large_Scale_The_Role_of_Government. Acedido em 14/1/2019.
- Oliveira, A.M.M. (2012). *Definição de um modelo de Indicadores Ambientais, baseados na Global Reporting Initiative, para empresas do Sector Terciário: O caso de estudo da Prosegur*. (Dissertação de Mestrado em Ecologia e Gestão Ambiental, Universidade de Lisboa, Faculdade de Ciências, Departamento de Biologia Animal, Lisboa).
- PALSGAARD. (2016). Corporate Social Responsibility. Disponível em https://polymers.palsgaard.com/media/604978/Palsgaard_CSR_report_2016.pdf. Acedido em 6/01/2019.
- Pojasek, R. B. (2011). ISO 26000 guidance on social responsibility. *Environmental Quality Management*, 20(3), 85-93. doi: 10.1002/tqem.20292
- Quazi, A. M., & O'Brien, D. (2000). An Empirical Test of a Cross-national Model of Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics*, 25, 33-51.
- Rego, A., Cunha, M. P., Guimarães, N., Gonçalves, H., & Cabral-Cardoso, C. (2006). *Gestão ética e socialmente responsável: Teoria e prática*. Lisboa: RH Editora.
- RSOPT. (2015). Uma visão da Responsabilidade Social. Fazer Bem Agindo Melhor. Disponível em: http://cite.gov.pt/assts_scratches/brochura_rsopt.pdf. Acedido em 16/11/2018.

- Ribeiro., L. M. A. (2017). *Responsabilidade Social – Importância para as empresas e para o consumidor* (Dissertação de Mestrado, Faculdade de Economia do Porto).
- Richard, H., & Watts, P. (2000). *Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense World Business*. World Business Council for Sustainable Development, Geneve.
- Roca, C. L., & Searcy, C. (2012). An analysis of indicators disclosed in corporate sustainability reports. *Journal of Cleaner Production*, 20(1), 103-118. doi: 10.1016/j.jclepro.2011.08.002.
- Rodrigues, F., Santos, R. B. D., & Mello, M. C. B. D. (2009). Análise do disclosure ambiental da empresa Petrobras no período de 1997 a 2007, 9º Congresso USP- Controladoria e Contabilidade, Brasília.
- Roma, P. (2016). *Relatório de sustentabilidade – comparação de divulgação 2008 vs 2013* (Dissertação de Mestrado, ISCAL, Lisboa).
- Roque, V., Cortez, M. (2006). A divulgação de informação Ambiental e a Performance Financeira das empresas cotadas de Portugal. *Revista de Estudos Politécnicos*, III, 5 e 6.
- Saary, M. (2008). Radar plots: A useful way for presenting multivariate health care data. *Journal of clinical epidemiology*, 61, 311-317. doi: 10.1016/j.jclinepi.2007.04.021
- SAI. (2001). Responsabilidade Social 8000. Disponível em: <https://www.cpf.com.br/institucional/fornecedores/Documents/Norma-Responsabilidade-Social-SA8000.pdf>. Acedido em 7/1/2019.
- Schwartz, M.S., Carrol, A. B. (2003). Corporate Social Responsibility – a three-domain approach. *Business Ethics Quarterly*, 13(4), 503-530.
- Shen, C. H., Wu, M. W., Chen, T. H., & Fang, H. (2016). To engage or not to engage in corporate social responsibility: Empirical evidence from global banking sector. *Economic Modelling*, 55, 207-225.
- Simões, C.S.S. (2013). *A Comunicação do desempenho social das empresas de prestação de serviços em Portugal*, (Dissertação de Mestrado. Universidade de Coimbra, Faculdade de Economia, Coimbra).
- Singh, P.J., Sethuraman, K. & Lam, J.Y. (2017). Impact of Corporate Social Responsibility Dimensions on Firm Value: Some Evidence from Hong Kong and China. *Sustainability* 2017, 9, 1532. doi:10.3390/su9091532
- Siqueira, J. R. M. D., Costa, A. D. S. M. D. & Baumworcel, G. (2011). Relatórios de Sustentabilidade no Setor Petrolífero: Um Estudo de Caso na Petrobras. *Revista de Contabilidade da UFBA*, 5, 63-80.
- Skouloudis, A., Evangelinos, K., & Kourmousis, F. (2009). Development of an evaluation methodology for triple bottom line reports using international standards on reporting. *Environmental management*. 44(2), 298-311.
- Spicer, B. H. (1978). Investors, Corporate Social Performance and Information. Disclosure – An Empirical Study. *The Accounting Review*, 5(1), 94-111.
- Stoner, J.A.F., Freeman, R.E. (1995). Administração. Rio de Janeiro, Brasil: Prentice-Hall.
- SUPERBOCK (2016). Relatório de sustentabilidade. Disponível em: https://assets.bondlayer.com/nh1z4bytud/_assets/nh1bmzdzgnskxezfgddm.pdf. Acedido em 27/01/2019.

- Tarquinio, L., Raucci, D. Benedetti, R. (2018). An Investigation of Global Reporting Initiative Performance Indicators in Corporate Sustainability Reports: Greek, Italian and Spanish Evidence. *Sustainability*, 10, 897. doi: 10.3390/su10040897
- Valmohammadi, C. (2011). Investigating corporate social responsibility practices in Iranian organizations: an ISO 26000 perspective. *Business Strategy Series*, 12(5), 257-263.
- Votaw, D. (1972). Genius Became Rare A Comment on the Doctrine of Social Responsibility. *California Management Review*, 15, 25-31.
- Wang, S-W, Hsu, C-W., & Hu, A., (2017). An analytical framework for social life cycle impact assessment-part 2: case study of labor impacts in an IC packaging company. *International Journal of Life Cycle Assessment*, 22(5), 784-797.
- Welzel, E., & Lavarda, R. A. B. (2016). Modelo de Strategizing da Responsabilidade Social Corporativa (RSC): sistematização do processo de implementação de RSC considerando o enfoque da Estratégia como Prática Responsibility. *Revista de Ciências da Administração*, 18(44), 9-24.
- Welzel, E., Luna, M. M. M., & Bonin, M. A. S. (2008). Modelo da dinâmica interdisciplinar de responsabilidade social corporativa: contribuições conceituais e delimitação teórica. *Encontro da Associação nacional de pós-graduação e pesquisa em administração*, Enanpad, Rio de Janeiro: Anais.
- Whitehouse, L. (2006). Corporate social responsibility: Views from the frontline. *Journal of Business Ethics*, 63, 279-296.
- Wilthagen, T., & Tros, F. (2004). The concept of 'flexicurity': a new approach to regulating employment and labour markets. Transfer: *European Review of Labour and Research*, 10(2), 166-186.
- Witkowska, J. (2016). Corporate Social Responsibility: Selected Theoretical and Empirical Aspects. *Comparative Economic Research*, 19(1), 27-43.
- Wood, D. (1991). Corporate social performance revisited. *Academy of Management Review*, 16(4), 691-718.
- Zadek, S., & MacGillivray, A. (2007). The State of Responsible Competitiveness 2007: making sustainable development count in global markets. *AccountAbility*, 11-32. Disponível em: <https://www.issuelab.org/resources/11227/11227.pdf>. Acedido em 10/02/2019.

Anexo A - Práticas laborais e trabalho decente

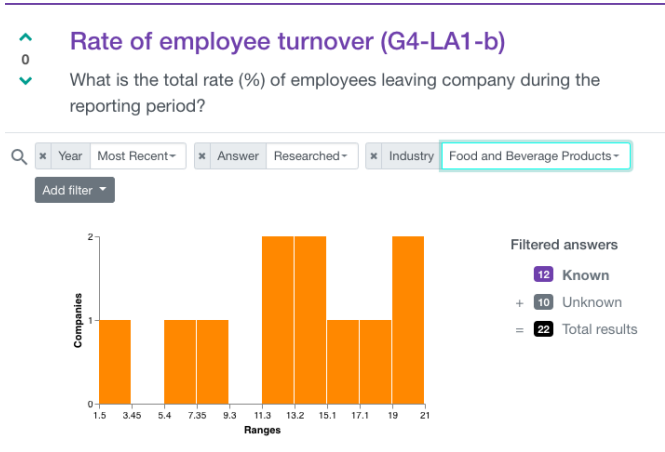


Figura A1-Taxa de rotatividade de funcionários disponível na WikiRate

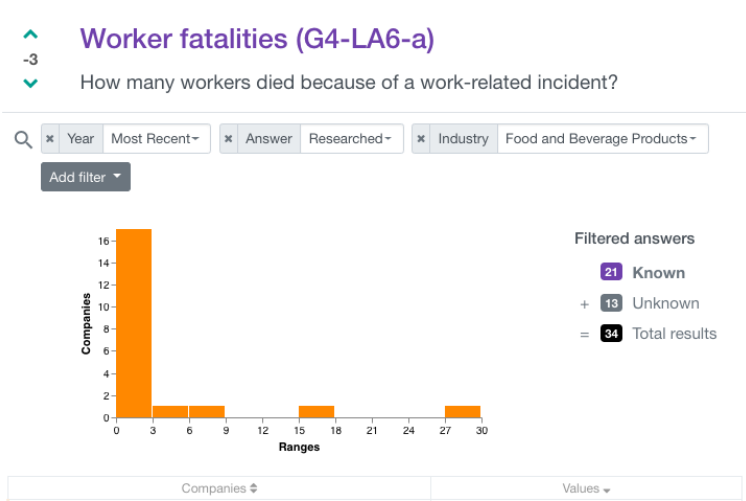


Figura A2- Número de óbitos no trabalho disponível na WikiRate

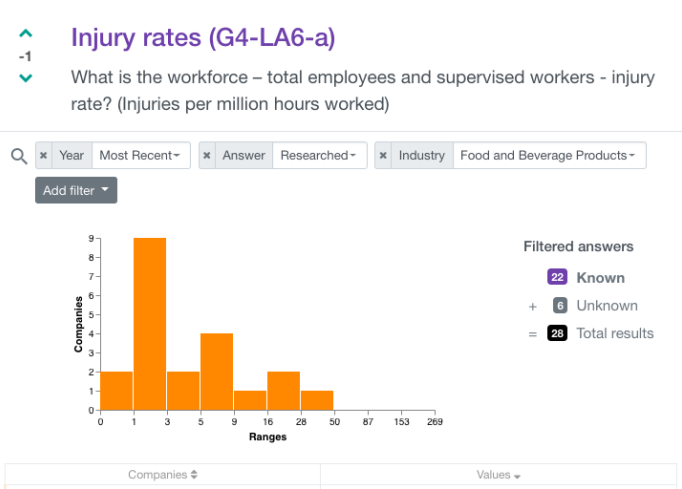


Figura A3 - Taxa frequência de acidentes disponível na Wikirate



Figura A4- Número médio de horas de treino por funcionário disponível na WikiRate

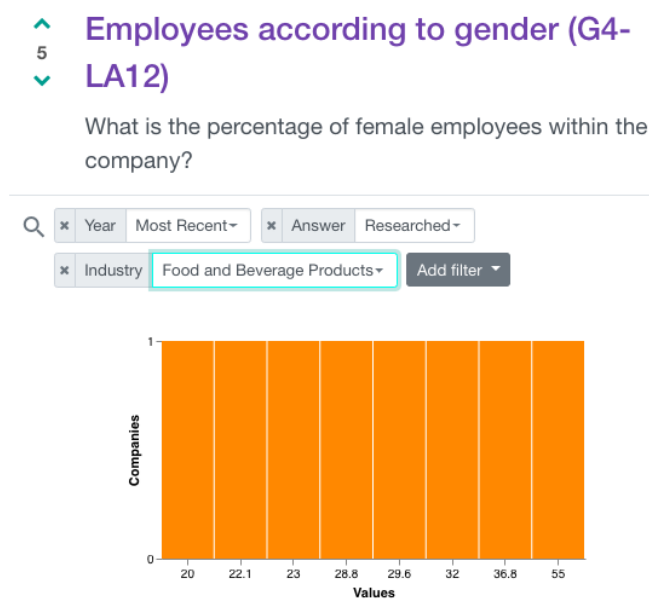


Figura A5- Empregados de acordo com o género, disponível na WikiRate

Anexo B- Responsabilidade do produto

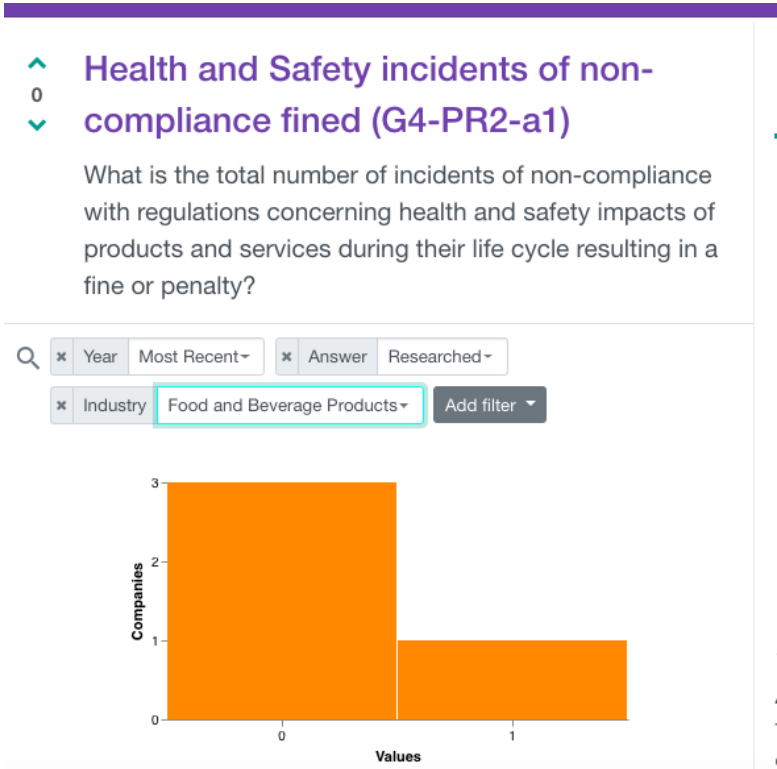


Figura B1- Multas relativas a incidentes de segurança e saúde, disponível na WikiRate



Figura B2- Avisos em incidentes de segurança e saúde, disponível na WikiRate

^ Health and Safety incidents of non-
 0 compliance - voluntary codes (G4-PR2-
 ✓ a3)

What is the total number of incidents of non-compliance with voluntary codes concerning health and safety impacts of products and services during their life cycle?



Figura B3-Códigos voluntários em incidentes de segurança e saúde

^ Product and service and labeling
 0 incidents of non-compliance fined (G4-
 ✓ PR4-a1)

What is the total number of incidents of non-compliance with regulations concerning product and service information and labeling resulting in a fine or penalty?



Figura B4- Multas em incidentes com produtos, serviços e rotulagem

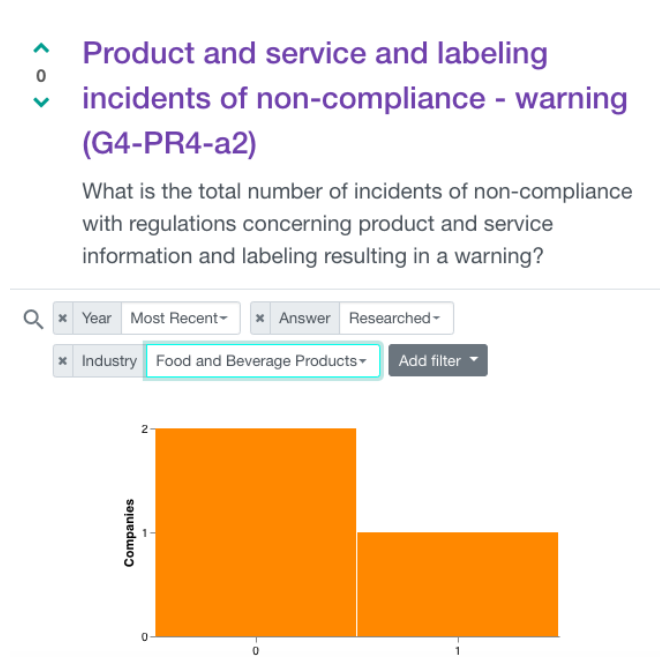


Figura B5-Avisos em incidentes com produtos, serviços e rotulagem disponível na WikiRate

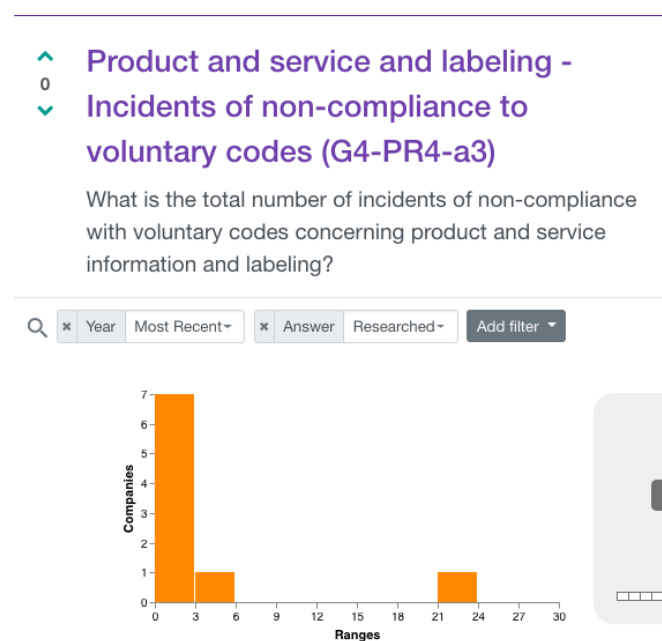


Figura B6-Códigos voluntários em incidentes com produtos, serviços e rotulagem, disponíveis na Wikirate

0 Marketing-related incidents of non-compliance fined (G4-PR7-a1)

What is the total number of incidents of non-compliance with regulations concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship, resulting in a fine or penalty?



Figura B7-Multas em incidentes de Marketing, disponível na WikiRate

0 Marketing-related incidents of non-compliance - warning (G4-PR7-a2)

What is the total number of incidents of non-compliance with regulations concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship resulting in a warning?



Figura B8-Avisos em incidentes de Marketing, disponível da WikiRate

0

Marketing-related incidents of non-compliance - voluntary codes (G4-PR7-a3)

What is the total number of incidents of non-compliance with voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship?



Figura B9- Códigos voluntários em incidentes de Marketing, disponível na WikiRate

Anexo C- Direitos Humanos

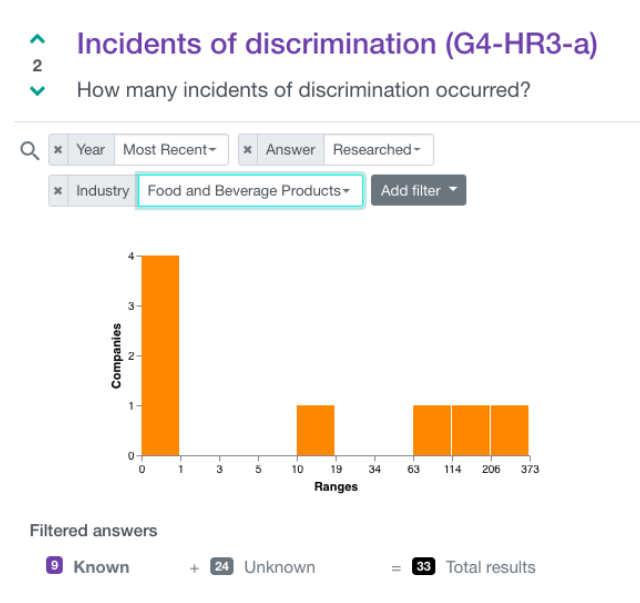


Figura C1- Incidentes de discriminação relativos a direitos humanos, disponível na WikiRate



Figura C2- Reclamações sobre impactos em direitos humanos, disponível na WikiRate

^ Human rights impacts grievances 0 v addressed (G4-HR12-b)

Of the total number of grievances about human rights impacts filed, how many were addressed during the reporting period?

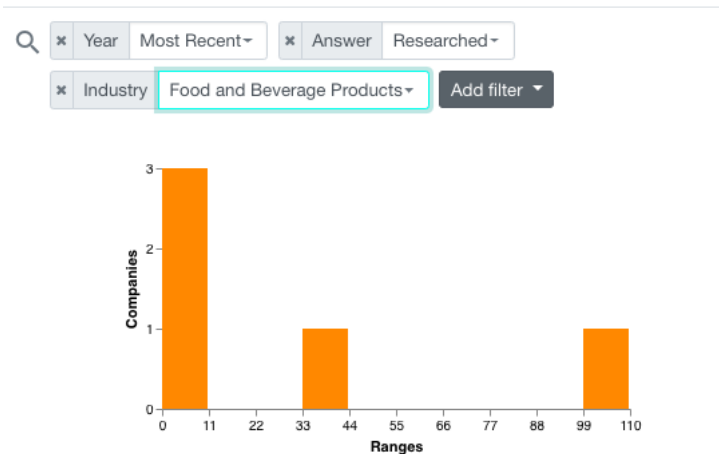


Figura C3- Reclamações sobre impactos em direitos humanos endereçadas, disponíveis na WikiRate

^ Human rights impacts grievances filed 0 v prior to reporting period and resolved during the reporting period (G4-HR12-c)

What is the total number of grievances about human rights impacts filed prior to the reporting period that were resolved during the reporting period?



Figura C4 - Reclamações relativas a direitos humanos recebidas e corrigidas durante o período reportando, disponível na WikiRat

